

Análisis y diseño de una propuesta del plan de participación ciudadana de la
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

María Esperanza Ramírez Figueroa

C.C. 51.833.507

Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gestión Pública

Director de Trabajo de Grado
Doctor Jorge Corredor Restrepo



UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
Bogotá D.C.
2015

Agradecimiento

Quiero agradecer de manera especial al Dr. Jorge Corredor Restrepo por su acompañamiento en la asesoría de este proyecto y transmisión de sus conocimientos, resalto su colaboración y dedicación para con los Estudiantes.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 6 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.1. Antecedentes | 12 |
| 1.2 Importancia de la Investigación | 16 |
| 1.3. Planteamiento del Problema | 17 |
| 1.4. Formulación del Problema | 17 |
| 1.5. Sistematización del Problema | 17 |
| 1.6. Justificación..... | 18 |
| 1.7. Alcances de la Investigación | 20 |
| CAPÍTULO 2 MARCO REFERENCIAL | 20 |
| 2.1. Marco Teórico | 20 |
| 2.1.1. Buenas Prácticas Entidades Públicas | 20 |
| 2.1.2. Reseña histórica Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca | 25 |
| 2.2. Marco Legal de la Participación Ciudadana | 30 |
| 2.3. Marco conceptual | 32 |
| 2.4. Marco Espacial..... | 35 |
| 2.5. Hipótesis | 36 |
| CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 37 |
| 3.1. Objetivo General | 37 |
| 3.2. Objetivos Específicos | 37 |
| 3.3. Variables | 37 |
| 3.4. Tipo y Método de la investigación | 38 |

| | |
|---|--------|
| 3.5. Situación actual de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca | 40 |
| 3.5.1. Procesos UCMC..... | 41 |
| 3.5.2. Caracterización de proceso fomento a la participación de los usuarios | 42 |
| 3.5.3. Política de Calidad Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca | 43 |
| 3.5.4. Objetivos de Calidad Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca | 44 |
| 3.6. Mecanismos de comunicación y divulgación de la UCMC | 45 |
| 3.6.1. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones..... | 45 |
| 3.6.2. Rendición de cuentas..... | 52 |
| 3.6.3. Elecciones..... | 58 |
| 3.6.4. Portal web | 59 |
| 3.6.5. Atención al Ciudadano: | 60 |
| 3.6.6. Contáctenos | 61 |
| 3.6.7. Chat..... | 62 |
| 3.6.8. Redes Sociales | 62 |
| 3.6.9. Medios para la recepción: | 64 |
| CAPÍTULO 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 65 |
| 4.1. Presentación y Análisis de Resultados | 65 |
| 4.1.2. Matriz DOFA..... | 65 |
| 4.2. Recursos | 66 |
| 4.2.1. Humanos:..... | 66 |
| 4.2.2. Financieros:..... | 67 |
| 4.2.3. Tecnológicos: | 68 |
| 4.3. Resultados de la encuesta aplicada a 51 estudiantes sobre la percepción de los mecanismos de comunicación y participación | 69 |
| 4.4. Conclusiones..... | 76 |
| 4.5. Recomendaciones..... | 78 |
| CAPÍTULO 5. PROPUESTA | 80 |
| 5.1. Cronograma y plan de acción del plan de participación ciudadana..... | 80 |
| 5.2. Propuesta Contenido..... | 82 |
| 5.1 Bibliografía | 100 |

TABLA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA 1 ORGANIGRAMA | 29 |
| FIGURA 2 MARCO JURÍDICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 30 |
| FIGURA 3 MAPA DE PROCESOS | 41 |
| FIGURA 4 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO FOMENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 42 |
| FIGURA 5 PORTAL WEB UCMC LINK SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | 46 |
| FIGURA 6 FORMATO REGISTRO DE PQR | 47 |
| FIGURA 7 TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS PQR 2014 UCMC | 48 |
| FIGURA 8 MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2014 UCMC | 49 |
| FIGURA 9 TIEMPO DE RESPUESTAS PQR 2014 UCMC | 49 |
| FIGURA 10 TIPO PQRS I-2015 UCMC | 50 |
| FIGURA 11 MECANISMOS DE RECEPCIÓN PQRS I-2015 | 50 |
| FIGURA 12 TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRS I-2015 | 51 |
| FIGURA 13 RENDICIÓN DE CUENTAS UCMC | 53 |
| FIGURA 14 UTILIDAD DE LA AUDIENCIA PÚBLICA COMO ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 55 |
| FIGURA 15 PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL DE LA GESTIÓN..... | 56 |
| FIGURA 16 CONSIDERA NECESARIO CONTINUAR CON LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS | 56 |
| FIGURA 17 PARTICIPACIÓN CIUDADANA AUDIENCIA PÚBLICA 2013 | 57 |
| FIGURA 18 PARTICIPACIÓN CIUDADANA AUDIENCIA PÚBLICA 2014 | 58 |
| FIGURA 19 ELECCIONES..... | 58 |
| FIGURA 20 PORTAL WEB WWW.UNICOLMAYOR.EDU.CO..... | 59 |
| FIGURA 21 ATENCIÓN AL CIUDADANO | 60 |
| FIGURA 22CONTÁCTENOS | 61 |
| FIGURA 23FACEBOOK UCMC | 62 |
| FIGURA 24TWITER UCMC | 63 |
| FIGURA 25 YOU TUBE UCMC..... | 63 |
| FIGURA 26GOOGLE UCMC | 64 |
| FIGURA 27 PRESUPUESTO UCMC | 67 |
| FIGURA 28 MECANISMOS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS INTERNOS | 69 |
| FIGURA 29 PORCENTAJE MECANISMOS UTILIZADOS | 69 |
| FIGURA 30 CALIFICACIÓN DE LA DIVULGACIÓN..... | 70 |
| FIGURA 31 PARTICIPACIÓN EN AUDIENCIAS | 71 |
| FIGURA 32 PARTICIPACIÓN EN FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO 2016..... | 72 |

RESUMEN

La participación ciudadana, apunta a instalar mecanismos formales de interlocución entre los distintos niveles del Estado y los ciudadanos, de modo tal, que estos últimos, progresivamente, puedan influir en las distintas fases implicadas en los procesos de toma de decisiones, diseño, ejecución y seguimiento y así, ejercer un control social sobre las políticas públicas en las Instituciones.

En la medida que se generen procesos de participación efectivos y reales, se fortalece la sociedad, se vitaliza la ciudadanía y se asientan las bases para una distribución más equitativa del poder de decisión, sobre los asuntos públicos.¹

El presente trabajo, tiene como propósito analizar e identificar la situación actual de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en materia de participación ciudadana, de igual forma, diseñar una propuesta que permita la optimización de la gestión pública, el mejoramiento de los servicios a la ciudadanía y el fortalecimiento de estrategias y las herramientas necesarias para asegurar la inclusión de los usuarios internos y externos de la Institución.

Se planteó una investigación cualitativa con un diseño descriptivo, utilizando el informe de PQRF del II semestre de 2014 y I semestre de 2015, el informe de rendición de cuentas vigencias 2013 y 2014 y una encuesta dirigida a estudiantes y funcionarios administrativos, para recolección y análisis de la información y como resultado, se presenta la propuesta del plan de participación ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

1 Plan Institucional de Participación Ciudadana 2015-2016 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Lo anterior, en cumplimiento con la Estrategia de Gobierno en línea, la cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo, gracias a las TIC, cuyos objetivos son: Prestar los mejores servicios en línea, lograr la excelencia en la gestión y generar mayor confianza en los ciudadanos.

ABSTRACT

Citizen participation aims to install formal mechanisms form dialogue between the various levels of government and citizens, so that these gradually may influence in the different phases involved in the processes of decision-making, design, implementation and monitoring and this way exercise a social control over the public policies in the institutions.

To the extent that effective participation processes are generated, society strengthens, vitalizes citizenship and the basis for a more equitable distribution of decision-making on public matters are settled.

The present study aims to analyze and identify the current situation of the Colegio Mayor de Cundinamarca University, in terms of citizen participation, likewise, to design a proposal that allows the optimization of public management, improve services to the citizenship and strengthen strategies and needed measures to ensure the inclusion of internal and external users of the Institution.

A qualitative study with a descriptive design was proposed, using the report PQRF of the first semester 2014 and first semester 2015, the accountability report validity 2013 and 2014 and a targeted survey to students and administrative staff for collection and analysis of information, and as a result the proposed plan for citizen participation of the Colegio Mayor de Cundinamarca University is presented

This, in compliance with the Government Online Strategy, which searches to build a more efficient, transparent and participative Government, through the TIC,

whose objectives are: To provide the best online services, achieve the excellence in management and generate greater confidence in citizens.

INTRODUCCIÓN

“La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. Por esta razón, basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración, así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos.”²

La presente propuesta de diseño del plan de participación ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, se sustenta en el marco legal e institucional, apunta a fortalecer las capacidades internas de la Universidad, de modo que permitan concretar el proceso de participación ciudadana, asegurando el eficiente uso de los recursos disponibles en la Institución.

El objetivo de esta investigación parte de la necesidad de brindar a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca algunas estrategias y sugerencias que le permitan contar con mecanismos de información y comunicación necesarios para la participación ciudadana de los distintos Grupos de Interés (usuarios internos y externos) de forma presencial y a través de las TIC.

² Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta investigación se realiza en dos momentos o etapas: La primera es el análisis y diagnóstico de la situación actual en que se encuentra la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca mediante las estadísticas y resultados de los informes de quejas y reclamos del 2014 y 2015, igualmente de los informes de las audiencias de rendición de cuentas realizadas en el 2014 y 2015, que evidenciaron baja participación por parte de los usuarios internos (estudiantes y docentes), por otra parte se realizó una encuesta a estudiantes teniendo en cuenta que son los usuarios que más interponen quejas y peticiones por falta de conocimiento de los trámites, procesos y procedimientos de la Universidad. En la segunda etapa se elaboró una propuesta de cronograma y plan de participación ciudadana que permita al usuario interno y externo tener a su disposición de manera actualizada, ágil y oportuna la información con el objeto de generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia.

Título de la Investigación

Análisis y diseño de una propuesta del plan de participación ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Según el protocolo académico del curso de participación ciudadana de la Especialización en Gestión Pública, de la UNAD: “Participación ciudadana significa «decidir junto con otros». Es un derecho y al mismo tiempo un deber, un quehacer en la ciudad de la que somos parte, para intervenir en ella, defenderla y si es necesario cambiarla. Se necesita la preparación de habitantes e instituciones para conocer el rol que cumpliremos en su aplicación”.

Como propósito del curso está formar al estudiante en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para que afiance el aprendizaje autónomo y capacitarlo para que propenda por el uso y manejo adecuado de los diferentes instrumentos de participación y le aporte para la transformación de la realidad nacional e institucional como especialista en Gestión Pública.

Dentro de sus competencias, el estudiante analiza e interpreta los diferentes mecanismos de participación ciudadana, asume la metodología del aprendizaje mediado y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación e identifica el entorno y toma decisiones respecto al uso y manejo de los mecanismos de participación ciudadana.

La participación es una condición para alcanzar niveles adecuados de desarrollo, una consecuencia importante de la participación social. Es así como para la CEPAL, la participación está vinculada de manera significativa a los procesos de desarrollo en todas sus dimensiones y como un proceso denotado por la integralidad. Para América

Latina, ésta visión integral del desarrollo “implica algo más que la mera complementariedad entre las políticas sociales, económicas, ambientales y de ordenamiento democrático, o entre capital humano, bienestar social, desarrollo sostenible y ciudadanía”. Ésta última implica un compromiso recíproco entre el poder público y las personas. Con la participación efectiva de los actores sociales en los asuntos públicos se puede enfrentar el deterioro de la cohesión social, algo tan desgarrado y maltrecho por estos días en nuestra región. La declaración oficial de la CEPAL establece:

“Alcanzar una participación más activa de todos los sectores sociales en las instituciones políticas democráticas, pero también desarrollar múltiples mecanismos propios de la sociedad civil que fortalezcan las relaciones de solidaridad y responsabilidad sociales, tanto al interior de los grupos como entre ellos, y que permitan, ante todo, fortalecer una cultura de convivencia y desarrollo colectivo, basada en la tolerancia frente a la diferencia y en la solución negociada de los conflictos”.

La participación en Colombia está actual, especialmente desde los preceptos establecidos por la Constitución de 1991. Es más, en América Latina se difunde como el máspreciado de los valores políticos y como un valor fundamental de todo individuo y su incorporación en las reformas constitucionales.

Las democracias recientes han adoptado mecanismos institucionales. Dichos mecanismos pueden constituirse en modalidades de participación directa y algunos de ellos como mecanismos de control ciudadano. La Constitución de 1991, en su artículo 103 establece los mecanismos de participación política, los cuales fueron posteriormente reglamentados a través de la Ley 134 de 1994.

Luego, el artículo 23, sienta las bases para una interacción simétrica entre los individuos y quienes gozan de alguna autoridad. El derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades es una posibilidad ciudadana que goza de cierta tradición en el orden constitucional colombiano, pues estuvo contemplada en la Constitución de 1886 (artículo 45), así como en el actual ordenamiento constitucional. Es considerado como un derecho fundamental de toda persona, natural o jurídica, con el fin de obtener una pronta respuesta:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

Posteriormente, con el artículo 270 la Constitución faculta a los ciudadanos con su participación en la vigilancia de la gestión pública, diciendo: “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

La ley 850 de noviembre 18 de 2003, es la norma que desarrolla el reglamento para las veedurías ciudadanas, considerándolas como mecanismos democráticos de representación que le permiten a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, así como de las entidades públicas o privadas de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

La ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, (como es el caso de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca), establece algunos parámetros para que el ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos. Allí, se establece que las audiencias públicas pueden ser una realidad cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. De otra parte, cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. La ley en mención, considera que las audiencias públicas son una posibilidad para la democratización de la administración y la función pública, por ello la administración debe procurar todo apoyo para que la ciudadanía ejerza los mecanismos de participación y vigilancia, en todo su requerimiento.

El Plan Sectorial de Educación 2010-2014 “Educación de Calidad, El Camino a la Prosperidad” propone convertir la calidad de la educación en un propósito nacional entendiéndose como una educación de calidad aquella que forma ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen sus deberes sociales y conviven en paz. Una educación competitiva que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad y que contribuye a cerrar las brechas de inequidad. Una educación centrada en la institución educativa, que compromete la participación de toda la sociedad en un contexto diverso, de género, multiétnico y pluricultural.

Por lo anterior, la Universidad colegio mayor de Cundinamarca, como toda entidad pública del estado, está en la obligación de establecer mecanismos de participación ciudadana, con el fin de dar a conocer los diferentes escenarios que existen en la Institución y que propician la interacción con los ciudadanos, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente, mediante el análisis, diseño e implementación de una propuesta del plan de participación ciudadana.

1.2 Importancia de la Investigación

La participación ciudadana en las decisiones y acciones de la educación es condición indispensable para sostener, desarrollar y transformar la educación en las direcciones deseadas. Es un imperativo no sólo político-democrático - derecho ciudadano a la información, a la consulta y a la iniciativa, a la transparencia en la gestión de lo público - sino de relevancia, eficacia y sustentabilidad de las acciones emprendidas.³

Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje (61%) de quejas que instaura la ciudadanía (estudiantes, funcionarios, docentes usuarios externos), en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, es por falta de una información oportuna, así como, del desconocimiento de los procesos y procedimientos que tiene la Universidad para la prestación de sus servicios, lo cual les genera desconfianza e insatisfacción, se considera relevante la presente investigación, por tal razón, se brinda una propuesta de solución.

3 Rosa María Torres. Participación Ciudadana y Educación, sept. 2001

1.3. Planteamiento del Problema

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, carece de un plan de participación, que cumpla con sus principios de transparencia y participación que propicien satisfacción, seguridad y confianza tanto en los usuarios internos como externos, de manera especial y particular en los estudiantes, dado que son los que más presentan quejas en cuanto los procesos de: matrículas, admisiones, entrevistas, entre otros, por desconocimiento de la información, trámites y procesos de la Universidad, de igual forma, no se está dando cumplimiento al objetivo planteado por el Gobierno en Línea, como es: ***Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, generando confianza en la administración pública y habilitando nuevos canales para la construcción colectiva de políticas públicas, la resolución de problemas cotidianos, la toma de decisiones y el control social.***

1.4. Formulación del Problema

Cómo lograr la optimización y fortalecimiento de los mecanismos de atención ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y para que generen mayor seguridad y confianza en sus usuarios internos, los estudiantes?

1.5. Sistematización del Problema

Cuál es la situación en que se encuentra actualmente la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el tema de participación ciudadana?

¿Qué se requiere para implementar el proceso de participación ciudadana, de manera que sea apropiado a la situación prevista y a las necesidades?

¿Cómo se diseñan en la práctica las medidas y acciones concretas del proceso de participación ciudadana?

¿Cuál es el resultado obtenido del proceso de participación ciudadana y qué aspectos se deben mejorar en el futuro?

1.6. Justificación

La participación requiere que: los ciudadanos sepan expresar sus necesidades para establecer las prioridades en la planeación, que exijan total transparencia y que requieren entrenarse para la compleja labor participativa. En el marco de la modernización de la administración pública, es descubrir junto con otros, los valores de la participación y difundir un saber práctico que nos permita vivir más de acuerdo con nosotros mismos, más atentos y solidarios a los demás y de esta manera afinar la capacidad de discernimiento en las relaciones humanas y sociales que en la ciudad democrática requieren de la participación ciudadana. Participar, solamente se aprende participando; sino proporcionando a los ciudadanos y a los servidores de la comunidad los conceptos claves para una comprensión del significado de los nuevos derechos de la ciudadanía, la hoja de ruta para orientar la acción protectora y una metodología de referencia para la actuación en defensa de los derechos y el ejercicio de las facultades

ciudadanas en diálogo con las instituciones. En otras palabras ¿por qué y para qué participar?⁴

La Corte Constitucional en Sentencia C-1338/00 del 4 de octubre de 2000 señala que: “la participación ciudadana es un principio fundamental que ilumina todo el actuar social y colectivo en el Estado social de derecho, y que, (...) persigue un incremento histórico cuantitativo y cualitativo de las oportunidades de los ciudadanos de tomar parte en los asuntos que comprometen los intereses generales. Por ello mismo, mirada desde el punto de vista del ciudadano, la participación es un derecho-deber, toda vez que le concede la facultad y a la vez la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica social que involucra intereses colectivos”.

Por lo anterior, es necesario que la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, fortalezca y optimice sus mecanismos de Participación Ciudadana con el fin de asegurar la capacidad de los ciudadanos de intervenir en lo público y este derecho sólo es posible promoviendo una nueva articulación entre la Institución y los ciudadanos. La propuesta del plan está dirigida a los usuarios internos (estudiantes, docentes, funcionarios administrativos) y externos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, para que a través de los mecanismos definidos en el documento, puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, en la formulación de planes y proyectos, recepción de información para la participación, solución de problemas a través de ejercicios de participación, identificación de necesidades en productos y servicios entre otros fines, lo que se traducirá en una gestión más efectiva y transparente de la Institución.

4 Guía de la participación ciudadana “la mejor aliada de su libertad y sus derechos” Procuraduría General de la Nación

1.7. Alcances de la Investigación

La propuesta de diseño del plan de participación ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, podrá ser aplicada por las diferentes dependencias de la Institución, en general por todos los servidores que hacen parte de la Entidad.

Así mismo, está dirigida a los grupos de interés de la Universidad, entidades del estado, Universidades, usuarios internos y externos, personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, etnias, a través de los mecanismos definidos en el documento en los que se realiza la divulgación, coordinación y articulación de políticas, planes y programas que son competencia de la Institución.

CAPÍTULO 2 MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Buenas Prácticas Entidades Públicas

En materia de participación ciudadana y Gobierno en Línea se encuentran las buenas prácticas en Entidades Públicas como:

Procuraduría General de la Nación:

En el nuevo modelo de gestión de la Función Preventiva en la Procuraduría General de la Nación, se plantea la creación de un Modelo de Atención al Ciudadano, cuyo propósito será velar porque toda persona que acuda a la entidad reciba una atención efectiva e integral, con un acompañamiento que le permita a ese ciudadano tener claridad, en cualquier momento, sobre el estado en que se encuentra el trámite de su requerimiento. El Modelo de Atención al Ciudadano (usuario) plantea dos modalidades básicas de requerimientos o solicitudes ante la PGN: las presenciales y

las no presenciales. En las primeras se incluyen todas las solicitudes que presentan directamente los ciudadanos o grupos de ciudadanos, con miras a recibir una respuesta inmediata, al menos sobre la forma en que deberá tramitar su requerimiento. En las segundas se agrupan todas los restantes canales de recepción de solicitudes: Call center, correspondencia y todas las modalidades virtuales (página web, correo electrónico, blogs y redes sociales).

Por otra parte, se encuentra el Sistema Digital de Atención al Ciudadano, es un canal de contacto construido en la pantalla principal de la página web institucional www.procuraduria.gov.co y puesta en operación desde el 15 de septiembre de 2009, ajustada a la nuevo portal institucional en 22 de junio de 2011 por la Oficina de Sistemas, aplicativo que busca facilitar a clientes la interacción con la Entidad, herramienta a través del cual puede visualizar, consultar o generar impresiones de servicios y productos de la Procuraduría General, tales como: Consultar y descargar el certificado de antecedentes disciplinarios. Presentar queja contra funcionario público. Consultar los casos disciplinarios adelantados por la PGN. Consultar el estado de la correspondencia radicada previamente en la entidad. Consultar el reparto de solicitudes de conciliación contenciosa administrativa. Revisar el estado de convocatorias de personal de la PGN. Servicio necesario y consultado frecuentemente por los clientes / usuarios de la página web institucional, con un impacto positivo para con la sociedad colombiana, por su fácil y ágil acceso, además de excelencia y calidad de los productos y servicios allí contenidos.

Participación Ciudadana: Mediante convocatoria a las Veedurías con antelación suficiente para el conocimiento de los resultados alcanzados y sus

expectativas sobre los pronunciamientos que adicionalmente requieran ampliación o explicación sobre los hechos y la gestión realizada, así como sobre la utilización de los recursos asignados; son parte esencial para garantizar transparencia en búsqueda de la construcción de la confianza Ciudadana en la Gestión Institucional.

Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación:

Servicio al Ciudadano

Este componente busca garantizar el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene el Ministerio TIC para dar respuesta a los trámites y servicios que presta la Entidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos. Ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad. Los mecanismos desarrollados se señalan a continuación:

Gestión de servicio, Definición e implementación de una estrategia integral de servicio a los grupos de interés (vocación de servicio a los grupos de interés), Medir el índice de satisfacción de los productos y/o servicios de la oferta institucional, Participar en eventos para promocionar los productos, servicios y tramites del MinTIC, Fortalecimiento de los canales de atención y Fortalecimiento de los canales de atención.

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la 'Ley de Transparencia y del Derecho a la Información Pública Nacional' en la cual los ciudadanos, sector TIC e interesados pueden conocer de primera mano la información del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Según como lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público, por tal motivo se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios amparados por ley.

De acuerdo a los mínimos a publicar de que tratan los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014, se ponen a disposición los siguientes temarios:

- Información de la estructura del Ministerio de TIC
- Información de los servicios, procedimientos y funcionamiento del Ministerio
- Criterio diferencial de accesibilidad
- Publicidad de la contratación
- Registro de activos de información
- Programa de gestión documental
- Archivos
- Sistemas de Información

Ministerio de Educacional Nacional

Mecanismos de participación

El Ministerio de Educación Nacional dando cumplimiento al mandato de la Constitución Política de Colombia, Artículo 270y con el fin de garantizar el control social, presenta estos documentos prácticos que le permiten a la comunidad conocer conceptos básicos para ejercer sus derechos. En el primero, "**Participación Ciudadana**" encontrarán las definiciones de diferentes mecanismos como derecho

de petición, quejas, veedurías ciudadanas, audiencias públicas, rendición de cuentas, entre otras, detallando los pasos específicos para su ejercicio en el MEN.

En el documento ubicado en el link http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-177283_recurso_1.pdf, los ciudadanos pueden encontrar más información acerca de las normas que desarrollan y reglamentan la participación ciudadana, así como los textos completos de la Constitución Nacional, las leyes, los decretos y las resoluciones que se han expedido hasta ahora para facilitar que usted como ciudadano participe libre y democráticamente.

Cultura de servicio

El Ministerio de Educación en el marco de la construcción de un estado participativo, propicia la existencia de espacios y mecanismos que le permitan al ciudadano tener acceso a la información de los servicios que presta la Entidad y a consultar el estado de avance de sus trámites y solicitudes. Lo anterior ha cristalizado la cultura del servicio al ciudadano en el MEN, dando como resultado un modelo conformado por:

Una estructura orgánica, identificada como Unidad de Atención al Ciudadano, conformada por procesos y trámites transversales, para atender los requerimientos de los clientes y usuarios.

Un sistema de información con tecnología de punta, que soporta los procesos y los trámites y que le permite a los clientes y usuarios acceder a los servicios desde la comodidad de su hogar o sitio de trabajo.

Un área física, adecuada de acuerdo con las especificaciones técnicas que los avances de la ciencia administrativa recomiendan.

Un grupo humano conformado por los servidores del MEN, quienes con sus conocimientos y actitud positiva continuarán prestando y mejorando el servicio al ciudadano

2.1.2. Reseña histórica Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

La UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, obtiene Reconocimiento Académico como Universidad: Resolución 828 del 13 de marzo de 1996, del Ministerio de Educación Nacional, Ente Universitario Autónomo, con régimen especial, personería jurídica, autonomía, en su proceso impulsa la vivencia de valores humanos y ciudadanos que incidan en la formación de profesionales responsables y críticos que se comprometan con los avances del conocimiento, el desarrollo socio-cultural y el cuidado del medio ambiente.

Fundación. La Ley 48 del 17 de diciembre de 1945, firmada por el entonces Ministro de Educación, Doctor Germán Arciniega, dio vida al COLEGIO MAYOR DE CULTURA FEMENINA DE CUNDINAMARCA, adscrita a la División de Educación Postsecundaria del MEN. Carreras Técnicas y Tecnológicas. 1945-1979.

Unidad Administrativa Especial, adscrita al MEN. El Decreto 083 de 1980 cambia la naturaleza jurídica, Se realizan cambios estructurales internos. Cambia el nombre por el de COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA 1980-1987.

Ente Universitario Autónomo Establecimiento Público. La Ley 24 el 11 de febrero de 1988, reestructura el Ministerio de Educación Nacional y en concordancia con el Decreto 758 del mismo año el Colegio Mayor se convierte en Establecimiento Público del Orden Nacional y se consolida académicamente como Institución Universitaria.

Colegio Mayor de Cundinamarca Institución Universitaria. 1988-1992. 1993-hasta la fecha. Naturaleza jurídica que otorga La Ley 30 de 1992, que organiza el servicio público de la Educación Superior Se cambia el nombre de la Institución por el de UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, mediante la Ley 91 del 14 de diciembre de 1993 Reconocimiento Académico como Universidad: Resolución 828 del 13 de marzo de 1996, del MEN. Se crean nuevos programas nocturnos: Administración de Empresas Comerciales, Derecho, Administración y Construcción Arquitectónica.1996-1998.

Misión

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, dentro de una perspectiva humanística, le apuesta a una educación integral en diversos niveles y modalidades de Pregrado y Posgrado, la cual se fundamenta en los imperativos axiológicos, las demandas sociales y los desarrollos tecnológicos y científicos. En su proceso impulsa la vivencia de valores humanos y ciudadanos que incidan en la formación de profesionales responsables y críticos que se comprometan con los avances del conocimiento, el desarrollo socio-cultural y el cuidado del medio ambiente.

Visión

Desde la tradición de seriedad, calidad y eficiencia, la Universidad Colegio Mayor de

Cundinamarca se proyecta, en el año 2030, por ser un referente científico y cultural como institución líder en la formación integral de profesionales con sólidos principios éticos, coherentes con las necesidades del país y como una entidad reconocida nacional e internacionalmente por su acreditación de alta calidad, sus elevados índices de movilidad, la visibilidad e impacto de la investigación y los logros sobresalientes en programas de proyección social.

Objetivos

- Promover y fomentar la formación integral que permita asumir la actividad profesional basada en valores fundamentales hacia una proyección.
- Fomentar la vivencia de principios y valores éticos, cívicos, democráticos, de tolerancia y de preservación de un medio ambiente sano.
- Procurar la excelencia académica, trabajando por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones que permita la formación de recursos humanos en beneficio de la sociedad.
- Promover y fomentar acciones de proyección social a la comunidad que permitan ampliar la participación en el desarrollo del país.
- Prestar a la comunidad un servicio con calidad en los órdenes académico, investigativo, de bienestar, de proyección social y administrativo.
- Fomentar y cultivar en todos los miembros de la comunidad universitaria la mística, lealtad, respeto y sentido de pertenencia.

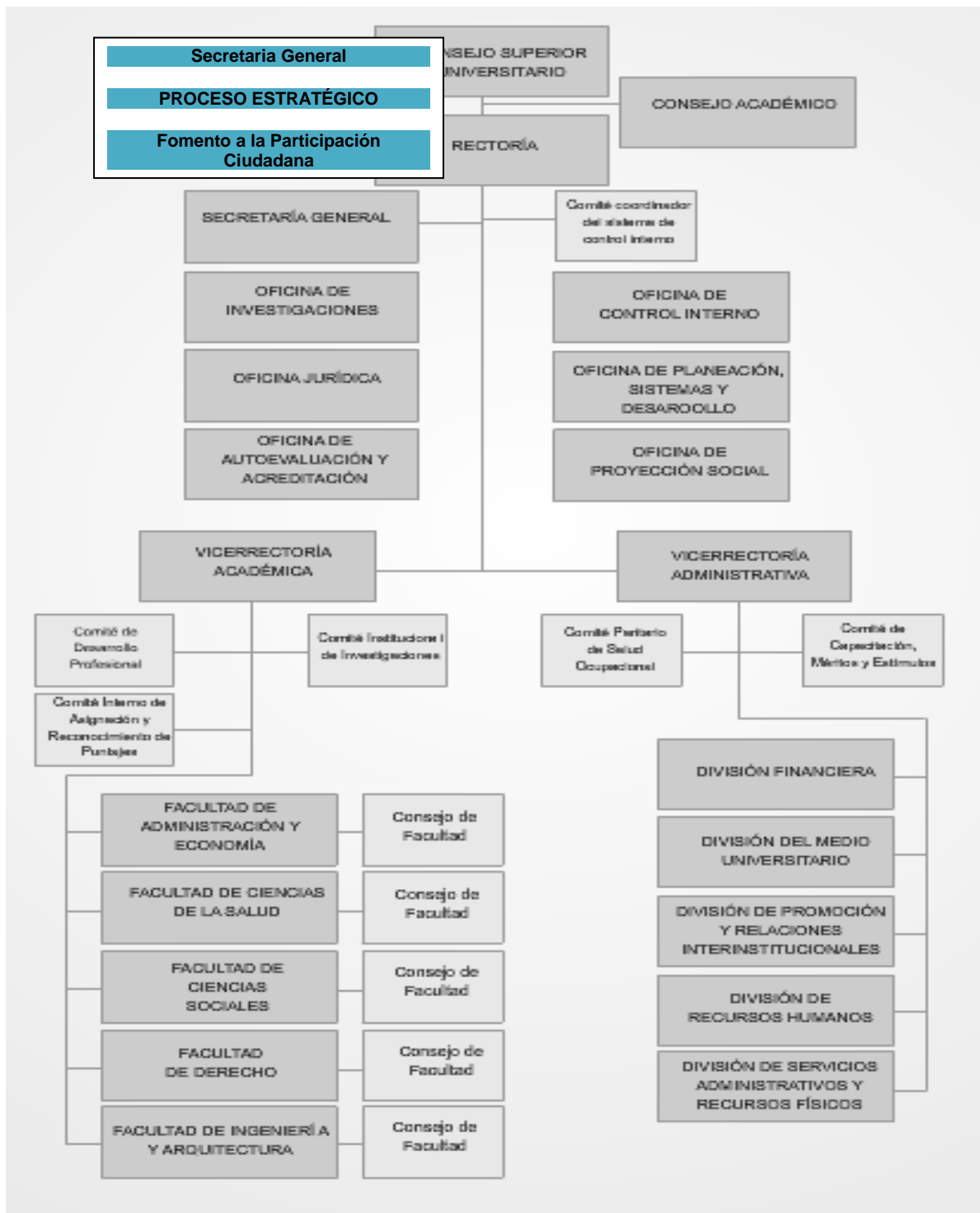
Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional

- Fortalecimiento de la función de proyección social
- Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera
- Fortalecimiento del bienestar institucional universitario

Funciones

Para lograr los anteriores objetivos, la UNIVERSIDAD cumplirá las funciones básicas de Docencia, Investigación y Extensión y participación, acorde con las políticas, planes y programas del Gobierno Nacional; como parte del proceso de acreditación la UNIVERSIDAD adelantará las tareas permanentes, de autoevaluación y autorregulación institucional. FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS Acuerdo 012 de 2000 y Acuerdo 08 de 2007 del Consejo Superior Universitario.

Figura 1 Organigrama



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

2.2. Marco Legal de la Participación Ciudadana

Figura 2 Marco Jurídico Participación ciudadana



Fuente. Sitio Web www.colpensiones.gov.co

En los últimos años el tema de Participación Ciudadana ha tomado un papel importante en el país. Para ello, el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el goce efectivo de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública, a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos, los cuales se relacionan a continuación:

Constitución Política de Colombia

| | |
|---|--|
| Ley 134 de 1994/ Artículo 100 | Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana |
| Documento Conpes 3654 | Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos |
| Ley 190 de 1995, Artículo 55 | Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa |
| Ley 962 de 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Ley 1474 de 2011 | Estatuto Anticorrupción, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública |
| Conpes 3649 de 2010 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano |
| Conpes 3650 de 2010 | Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea |
| Conpes 3654 de 2010 | Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos |
| Conpes 3785 de 2013 | Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar. |
| Directivas Directiva Presidencial No. 02 de 2000 | Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios |

| | |
|--|---|
| | electrónicos. |
| Decreto 1151 de 2008 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia. |
| Directiva Presidencial No. 04 de 2009 | Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición. |
| Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 | Por el cual se establecen lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea. |
| Normatividad Interna UCMC Resolución 1478 de 2012 | Por la cual se actualiza la reglamentación para el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca . |
| Resolución No. 223 de 2015 | Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA para la vigencia 2015. |
| Resolución No. 357 de 2015 | Por la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de audiencias públicas de Rendición de cuentas de la ciudadanía, de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. |

2.3. Marco conceptual

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

Canal de comunicación: espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Información Pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Lenguaje claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Medio de comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

Página web: es un espacio virtual con información específica de la entidad almacenada en un servidor web.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Participación ciudadana: Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información

veraz e imparcial. Así mismo, es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Red Social: sitio web donde se comunican personas permanentemente que hacen parte de comunidades virtuales con intereses y mensajes comunes, y se mantienen vínculos según sus propios intereses.

Sitio web: Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.

Transparencia: El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.

2.4. Marco Espacial

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se encuentra ubicada en la Calle 28 No.5 B 02, Localidad de san Martín, en Bogotá, D.C., desde hace aproximadamente 70 años.

2.5. Hipótesis

El Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, reglamentado mediante el Decreto 1151 de 2008, determina que en la fase de Democracia en línea (que debe ser cumplida a 1° de diciembre de 2010 por las entidades del orden nacional y de 2012 por las del orden territorial), se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía en la discusión de temas concernientes la gestión de las entidades y la construcción y/o seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos, incentivar dicha participación y publicar los resultados de dicha participación.⁵

Con el diseño de la propuesta del Plan de Participación Ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca 2016, previo análisis del estado actual en el tema de gobierno en línea, se presentará una propuesta, para que los ciudadanos puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, recepción de información para la participación, formulación de planes y proyectos, solución de problemas a través de ejercicios de participación, identificación de necesidades en productos y servicios entre otros fines, lo que se traducirá en una gestión más efectiva y transparente de la Universidad.

Por lo anterior, dicha propuesta se constituye como una herramienta de apoyo institucional para lograr que la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA garantice los mecanismos adecuados de interlocución y dialogo con la ciudadanía, facilitando el ejercicio de la participación ciudadana convirtiéndolo en un proceso de interacción permanente.

5 Normatividad del gobierno electrónico en Colombia. Ministerio de la Información y las Comunicaciones

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo General

Analizar y diseñar una propuesta de un plan de participación ciudadana para la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca-2016, teniendo en cuenta la Estrategia de Gobierno en línea que es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico, (e-government) en Colombia, el cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo, gracias a las TIC.

3.2. Objetivos Específicos

- Analizar el estado actual de la Universidad Colegio Mayor Cundinamarca, en el tema de participación ciudadana.
- Analizar y verificar la normatividad vigente frente a este tema.
- Identificar los mecanismos de participación ciudadana existentes en la Universidad.
- Presentar un diagnóstico y cronograma para la implementación del plan.
- Proponer un documento técnico para lograr la optimización de los recursos tecnológicos de la información y la comunicación en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

3.3. Variables

- Modernización y optimización de los mecanismos de información y comunicación de la Universidad.

- Actualización de la plataforma tecnológica de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Reducción de tiempo y recursos.
- Mayor claridad en los procesos y procedimientos y reducción de trámites.
- Mayor divulgación empleando otros mecanismos de información.
- Mayor captación de la información mediante tecnología interactiva.
- Satisfacción y seguridad en los usuarios internos y externos
- Incremento de capacitaciones a los Funcionarios para brindar una mayor y óptima información.
- Mayor y mejor acceso a la información.

3.4. Tipo y Método de la investigación

Se plantea para la presente propuesta un tipo de metodología descriptiva y su diseño es de campo no experimental, teniendo en cuenta que se realiza la investigación en el lugar donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna y no se alteraron las condiciones existentes.

La investigación es basada en los pasos del pensamiento reflexivo que se configura como una serie de acciones técnicamente organizadas para realizar el estudio.

Desde el punto de vista de la naturaleza de los datos, la metodología sería de carácter cualitativo, toda vez que se debe analizar la situación actual de la Universidad

colegio Mayor de Cundinamarca y su problemática en cuanto al tema de participación ciudadana y mecanismos de información y divulgación.

La metodología propuesta, para efectos de la elaboración del estudio técnico correspondiente, permite analizar de manera integral la Universidad y facilita así la construcción de una propuesta de orientación estratégica con una secuencia lógica para el abordaje de la información y su análisis, así:

1. Revisión y análisis del material documental (módulo de participación ciudadana de la UNAD, información por internet, revisión de otras entidades del Estado en cuanto al tema).
2. Análisis y revisión al interior de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la situación actual (marco legal, misión, visión, objetivos, funciones, procesos entre otros)
3. Revisar antecedentes y normatividad vigente interna y externa, en cuanto al tema la participación ciudadana.
4. Análisis de los informes de peticiones quejas y reclamos, de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca 2014-2015, informes de gestión administrativa e informes de rendición de cuentas de los años 2014 y 2015.
5. Realización de una encuesta a una población de 51 estudiantes, para detectar las falencias.
6. Realizar la tabulación y resultados de la encuesta.
7. Realizar y diseñar una propuesta de un esquema del plan de participación ciudadana y cronograma de actividades para el 2016.

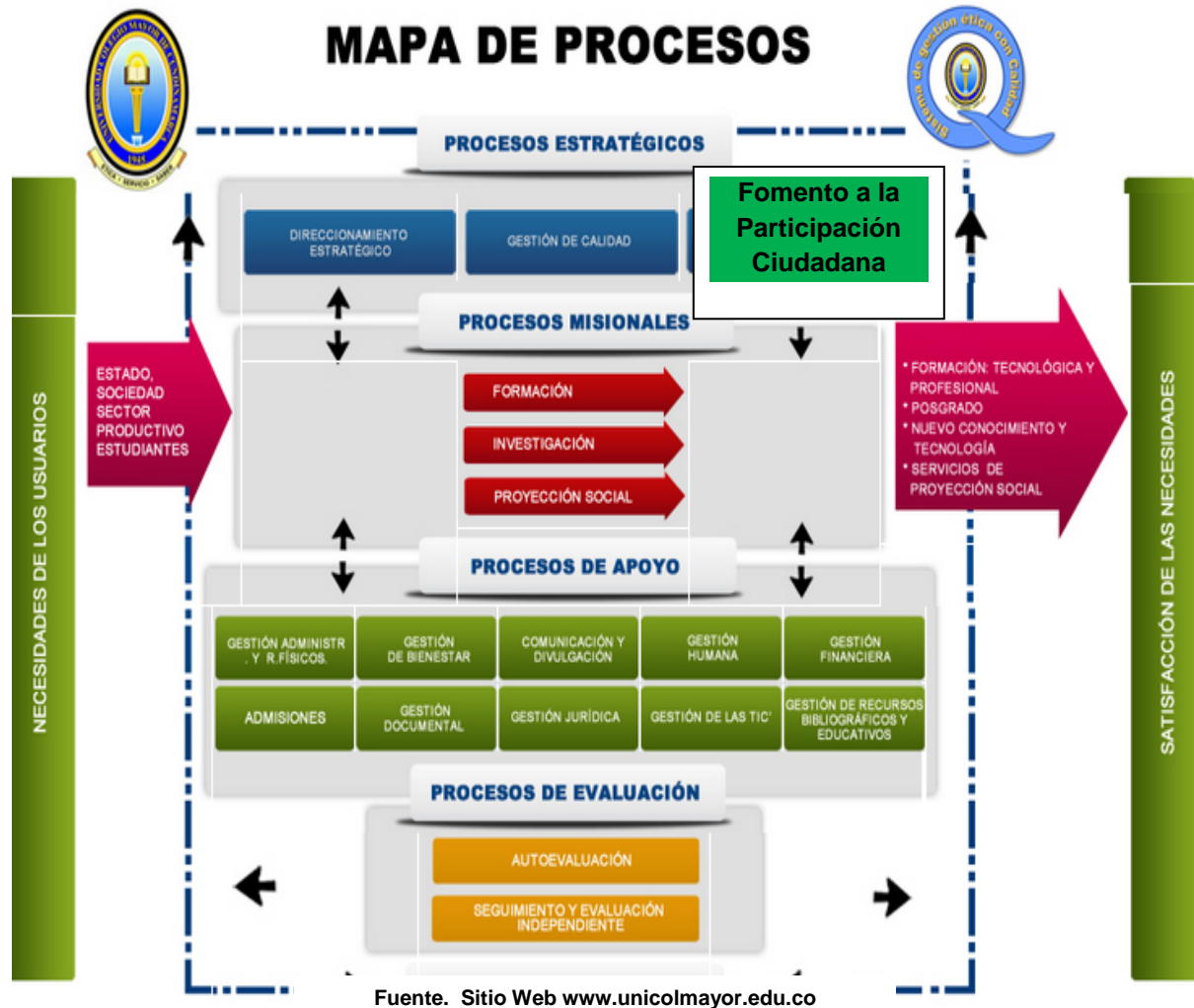
Cabe destacar que la percepción de los estudiantes de la Universidad colegio Mayor de Cundinamarca se constituye en un insumo invaluable para obtener los elementos de juicio necesarios en el cometido de identificar las falencias que tiene la Universidad en cuanto a los mecanismos de comunicación y divulgación de la información así como de los trámites, procesos y procedimientos con que cuenta.

Conforme con lo expuesto, el estudio técnico se desarrollará alrededor de dos grandes fases a saber: Diagnóstico y Propuesta del plan de participación ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para el año 2016.

3.5. Situación actual de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

3.5.1. Procesos UCMC

Figura 3 Mapa de Procesos









El mapa de procesos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, se encuentra dividido en 4 grandes procesos, procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación. Para el tema de investigación que nos ocupa, de participación ciudadana se encuentra ubicada dentro de los procesos estratégicos, responsabilidad de la Secretaría General de la Universidad.

Dentro del proceso de fomento a la participación se encuentran los siguientes subprocesos: Guía metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, manual de atención al usuario, actas de escrutinio e instalación de elecciones, ficha técnica de trámites, mapa de riesgos del proceso de fomento a la participación ciudadana, designación del Rector y rendición de cuentas.

3.5.2. Caracterización de proceso fomento a la participación de los usuarios

Figura 4 Caracterización del proceso fomento participación ciudadana

| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--------------------|
|  | | UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA CON CALIDAD - SISGECC | | | CÓDIGO: EFPPS-01 | |
| | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS | | | VERSIÓN: 4 | |
| | | | | | FECHA: OCTUBRE DE 2013 | |
| RESPONSABLE: | | SECRETARIA GENERAL | | | | |
| OBJETIVO | | | | INSTANCIAS Y DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS | | |
| ADMINISTRAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN PARA LOS USUARIOS MEDIANTE DIFERENTES MECANISMOS COMO ELECCIONES INSTITUCIONALES, QUEJAS, RECLAMOS , SUGERENCIAS Y RENDICIÓN DE CUENTAS, CON EL FIN DE FOMENTAR LA CONTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD. | | | | TODAS LAS DEPENDENCIAS ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS | | |
| ALCANCE: DESDE LA PLANEACIÓN DE LAS DIFERENTES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN HASTA EL SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO. | | | | | | |
| PROVEEDOR | |  | ACTIVIDADES |  | CLIENTE | |
| EXTERNO | INTERNO | | | | INTERNO | EXTERNO |
| PLANEAR | | | | | | |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES | ELABORAR CRONOGRAMA DE LAS ELECCIONES INSTITUCIONALES | CRONOGRAMA ELECCIONES | FOMENTO A LA PARTICIPACION DE LOS USUARIOS | |
| ENTIDADES NACIONALES | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | POLITICAS, DIRECTRICES PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | DEFINIR METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | GUIA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PQRSF | TODOS LOS PROCESOS | PARTES INTERESADAS |
| ENTIDADES NACIONALES | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | LINEAMIENTOS, POLITICAS Y ORIENTACIONES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL | PLANEAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | TODOS LOS PROCESOS | |
| HACER | | | | | | |
| | FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS | CRONOGRAMA ELECCIONES | EJECUTAR Y DAR CUMPLIMIENTO AL CALENDARIO DE ELECCIONES | ELECCIONES INSTITUCIONALES | TODOS LOS PROCESOS | PARTES INTERESADAS |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | GUÍA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS | DAR CUMPLIMIENTO A LA GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS | GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | TODOS LOS PROCESOS | PARTES INTERESADAS |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|------------------|
|  | UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA CON CALIDAD - SISGECC | | CÓDIGO: EFPPS-01 | | | |
| | | | VERSIÓN: 4 | | | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS | | FECHA: OCTUBRE DE 2013 | | | |
| RESPONSABLE: | | SECRETARIA GENERAL | | | | |
| OBJETIVO | | | INSTANCIAS Y DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS | | | |
| ADMINISTRAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN PARA LOS USUARIOS MEDIANTE DIFERENTES MECANISMOS COMO ELECCIONES INSTITUCIONALES, QUEJAS, RECLAMOS , SUGERENCIAS Y RENDICIÓN DE CUENTAS, CON EL FIN DE FOMENTAR LA CONTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD. | | | TODAS LAS DEPENDENCIAS ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS | | | |
| ALCANCE: DESDE LA PLANEACIÓN DE LAS DIFERENTES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN HASTA EL SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO. | | | | | | |
| PROVEEDOR | | ENTRADA  | ACTIVIDADES | SALIDA  | CLIENTE | |
| EXTERNO | INTERNO | | | | INTERNO | EXTERNO |
| VERIFICAR | | | | | | |
| | FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS | DATOS E INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL PROCESO (INDICADORES DE GESTIÓN, GESTIÓN DEL RIESGO, AUDITORIAS INTERNAS Y GESTIÓN, HALLAZGOS INTERNOS, SATISFACCIÓN DEL USUARIO, ENTRE OTRAS) | REALIZAR SEGUIMIENTO Y MONITOREO MEDIANTE EL ANALISIS DE INDICADORES DE GESTION, ADMINISTRACION DEL RIESGO, SATISFACCIÓN DEL USUARIO, AUDITORIAS INTERNAS Y DE GESTIÓN Y LAS DEMÁS FUENTES DE INFORMACIÓN DE RESULTADOS DEL PROCESO | RESULTADOS DE GESTION DEL PROCESO | FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS | |
| ACTUAR | | | | | | |
| | FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS | RESULTADOS DE GESTIÓN DEL PROCESO | DETERMINAR E IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS,Y PREVENTIVAS DEL PROCESO | PLAN DE MEJORAMIENTO | FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE GESTIÓN DE CALIDAD | ENTES DE CONTROL |

Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

El objetivo de la caracterización de proceso Fomento a la Participación Ciudadana es el de administrar espacios de participación para los usuarios mediante diferentes mecanismos como elecciones institucionales, quejas, reclamos, sugerencias y rendición de cuentas con el fin de fomentar la contribución de los usuarios para el desarrollo de la Universidad. Las instancias involucradas son todas las dependencias académicas y administrativas.

3.5.3. Política de Calidad Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

La Universidad asume el compromiso de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos misionales: formación, investigación y

proyección social, al igual que los estratégicos, de apoyo y evaluación. Lo anterior busca satisfacer con calidad, ética y excelencia, las necesidades de los miembros de la comunidad, estado, sociedad, sector productivo y estudiantes contribuyendo a la preservación del medio ambiente y al logro de las metas estatales de la educación superior.

3.5.4. Objetivos de Calidad Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

- Obtener mediante la mejora continua en todos los procesos de la Universidad, la eficacia del Sistema de Gestión Ética con Calidad/SISGECC.
- Gestionar eficazmente los procesos para que cumplan con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad.
- Ofrecer servicios de educación superior que aseguren la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

El SISGECC Sistema de Gestión Ética con Calidad, es el nombre del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, el cual se viene diseñando e implementando desde el año 2007, es un proyecto orientado hacia el logro de una mejor gestión en toda la Universidad, lo que significa, que tiene un alcance tanto a nivel Académico como Administrativo. La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca conforme a lo establecido en esta normatividad inicio este proyecto de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, orientándose en el Plan de Desarrollo Institucional 2010 - 2014, el cual ofrece un marco de referencia para la regulación de la vida institucional y el soporte de su cultura organizacional, e inspirada en los principios de autonomía. Identidad, apertura, modernización, participación, transparencia, responsabilidad social,

calidad y equidad. Durante el diseño, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Ética con Calidad, se ha buscado que el SISGECC brinde herramientas de gestión para el desarrollo de un sistema que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción del usuario en la prestación de los servicios. El desarrollo del SISGECC ha traído beneficios a la gestión de la Universidad y a la ejecución e interrelación diaria de sus procesos para buscar la mejora continua en sus resultados, es por esto que el SISGECC debe estar en implementación y mantenimiento constante, para buscar ejecutar todas las tareas que sigan fortaleciendo este proceso y que aporten a la generación de una cultura enfocada al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

3.6. Mecanismos de comunicación y divulgación de la UCMC

A continuación se presentan los mecanismos y escenarios de información y participación con que cuenta actualmente la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca dentro de sus procesos estratégicos y misionales:

3.6.1. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Resolución 1478 de 2012 (octubre 4 de 2012) Por la cual se actualiza la reglamentación para el trámite del derecho de petición y la atención de quejas.

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=2385>

Figura 5 Portal Web UCMC link Sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

The screenshot displays the UCMC website portal. At the top, a navigation bar includes links for 'La Universidad', 'Programas', 'Admisiones', 'Investigación', 'Proyección Social', 'Bienestar Universitario', and 'Dependencias'. A sidebar on the left contains links for 'Directorio', 'Mapa', 'Registro', 'Atención al Ciudadano', 'Login', 'Transparencia', and 'Contáctenos'. The main content area is titled 'Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones' and includes a breadcrumb trail: 'Usted está aquí: Inicio > Atención al Ciudadano > Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones'. Below the title, there are accessibility options ('Normal' and 'Alto Contraste') and a section for 'MEDIOS PARA LA RECEPCIÓN' which lists contact methods: 'Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co', 'Línea de atención: Telefax (57-1) 283 44 59', 'Personalmente: en la Secretaría General de la Universidad', 'Escrito: mediante carta en cualquier oficina de la Universidad', and 'Buzones de Sugerencias: ubicado en los diferentes puntos de la Institución'. A 'CONCEPTOS' section defines terms like 'PETICIÓN', 'QUEJA', 'RECLAMO', 'SUGERENCIA', 'FELICITACIÓN', and 'DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN'. It also states that responses are provided within 15 business days. A list of links at the bottom includes 'Registro PQR', 'Consulta PQR', 'Guía Metodológica', and 'Estadísticas PQRSF'.

Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

[file:///C:/Users/esperanza.ramirez/Downloads/Resolucion%201478%20de%202012%20PQRSF%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/esperanza.ramirez/Downloads/Resolucion%201478%20de%202012%20PQRSF%20(1).pdf)

Conceptos:

Petición: Solicitud de información de algún servicio que ofrece la Universidad.

Queja: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud.

Reclamo: Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

Sugerencia: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

Felicitación: Manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.

Denuncias de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Términos:

Las quejas, reclamos y sugerencias se les darán respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Registro PQR

Figura 6 Formato registro de PQR

| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
|---------------------|--|---------------|-------------|
| Fecha Creacion: | 07/10/2015 16:55 | Estado: | Abierto |
| Tipo de Usuario: | <input checked="" type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Docente <input type="radio"/> Administrativo <input type="radio"/> Otro | | |
| Origen: | <input type="radio"/> BUZONES <input type="radio"/> CORREO ELECTRÓNICO <input type="radio"/> TELEFÓNICA <input checked="" type="radio"/> WEB | | |
| Asunto: | | | |
| Descripción: | | | |
| Categoría: | -Selecione- | Subcategoría: | |
| Nivel: | | | |
| Línea: | -Selecione- | Sede: | -Selecione- |
| USUARIO | | | |
| Nombre:* | | Teléfono:* | |
| Identificación: | | Dirección: | |
| Email:* | | | |
| País: | | Ciudad: | |

Formato establecido mediante el sistema ISODOC, para que los usuarios realicen sus quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1478 de 2012 “Por la cual se actualiza la reglamentación para el trámite del Derecho de Petición y la atención a quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca”, se presentaron en el **segundo semestre de 2014**, un total de 243 comunicaciones, de la siguiente manera:

Figura 7 Tipo de solicitudes recibidas PQR 2014 UCMC

| TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS | CANTIDAD |
|-------------------------------|------------|
| Quejas | 29 |
| Peticiones | 30 |
| Sugerencias | 3 |
| Reclamos | 8 |
| Felicitaciones | 1 |
| Información General | 171 |
| Denuncia por corrupción | 1 |
| TOTAL | 243 |



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Figura 8 Mecanismos de recepción de peticiones, quejas y reclamos 2014 UCMC

| MEDIOS DE RECEPCION 2014-2 | CANTIDAD |
|----------------------------|-----------|
| Módulo de atención | 43 |
| correo electrónico | 28 |
| buzones | 12 |
| vía telefónico | 3 |
| TOTAL | 86 |



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Las dependencias dieron respuesta dentro de los términos establecidos en la Resolución 1478 de 2012, atendiendo al principio de inmediatez y oportunidad.

Figura 9 tiempo de repuestas PQR 2014 UCMC



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Durante el primer semestre de 2015, se recibieron un total de setenta y dos (72) comunicaciones, se clasifican según su módulo en el siguiente porcentaje:

Figura 10 Tipo PQRS I-2015 UCMC

| Tipo de Solicitudes Recibidas | Número de usuarios | Porcentaje (%) |
|-------------------------------|--------------------|----------------|
| Quejas | 44 | 61 |
| Peticiones | 15 | 21 |
| Sugerencias | 7 | 10 |
| Reclamos | 4 | 6 |
| Felicitaciones | 2 | 3 |
| TOTAL | 72 | 100 |

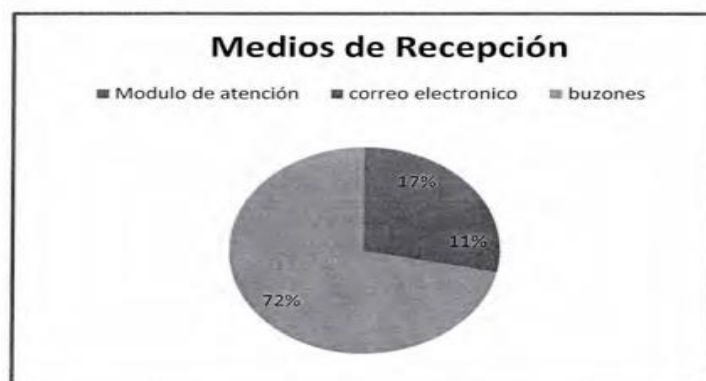


Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Los medios de recepción fueron utilizados por los usuarios de la siguiente manera:

Figura 11 Mecanismos de recepción PQRS I-2015

| Medios de recepción | Número de usuarios | Porcentaje (%) |
|---------------------|--------------------|----------------|
| Módulo de atención | 9 | 17 |
| Correo electrónico | 6 | 11 |
| Buzones | 38 | 72 |
| TOTAL | 53 | 100 |



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Las dependencias dieron respuesta dentro de los términos establecidos en la Resolución 1478 de 2012, atendiendo al principio de inmediatez y oportunidad, sin embargo Planeación, Sistemas y Desarrollo, Delineantes de la Arquitectura, Ciencias Básicas fueron las que más tardaron en dar respuesta.

Figura 12 Tiempos de respuestas PQRS I-2015



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Comparativo

| 2014 | % | 2015 | % |
|----------------|----|----------------|----|
| QUEJAS | 6 | QUEJAS | 61 |
| PETICIONES | 50 | PETICIONES | 21 |
| SUGERENCIAS | 1 | SUGERENCIAS | 10 |
| RECLAMOS | 2 | RECLAMOS | 6 |
| FELICITACIONES | 1 | FELICITACIONES | 3 |

Según información de la Oficina de Secretaria General el mayor porcentaje de quejas fueron instauradas por los estudiantes pasando del 6% en el 2014 al 61% en el 2015, por motivo de desconocimiento de los trámites, procesos y procedimientos de la

Universidad, relacionados con el tema de matrículas y admisiones, de igual forma por falta de una información clara y oportuna.

Las respuestas de las Dependencias involucradas a los peticionarios, en el 2014 fueron oportunas, en el 2015 sin embargo, las Oficinas de Planeación, Sistemas y Desarrollo, Delineantes de Arquitectura, Ciencias Básicas fueron las que más tardaron en dar respuesta, pero sin exceder el tiempo límite establecido mediante Resolución 1478 de 2012 (Por la cual se actualiza la reglamentación para el trámite del Derecho de Petición y la atención a quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca), el cual es de 15 días hábiles.

En reuniones con la alta dirección de la Universidad, el Rector reitera siempre el dar respuesta en términos y tiempos de Ley y de acuerdo con la normatividad vigente interna, a las quejas, peticiones y solicitudes de los usuarios tanto internos como externos de la Institución.

3.6.2. Rendición de cuentas

Rendición de cuentas:

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=105>

Figura 13 Rendición de cuentas UCMC



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.⁶

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, al igual que las demás entidades que conforman la administración pública colombiana, desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos estipulados en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, como un componente que busca propiciar un diálogo con la ciudadanía, a fin de dar a conocer los avances y logros de la gestión de la Institución.

⁶ Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Guías para la gestión pública territorial. DNP – ESAP – USAID. 2011

El documento CONPES 3654 de 2010, define la Rendición de Cuentas como “la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un “comportamiento destacado”.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas “es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”. 7

A través del fortalecimiento del proceso Fomento a la participación de los usuarios, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, ha venido creando espacios que permiten interactuar de forma directa con la Comunidad, dando especial importancia a la rendición de cuentas, de forma anual.

El 21 de agosto de 2015 se realizó en la Universidad, la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2014, la asistencia fue:

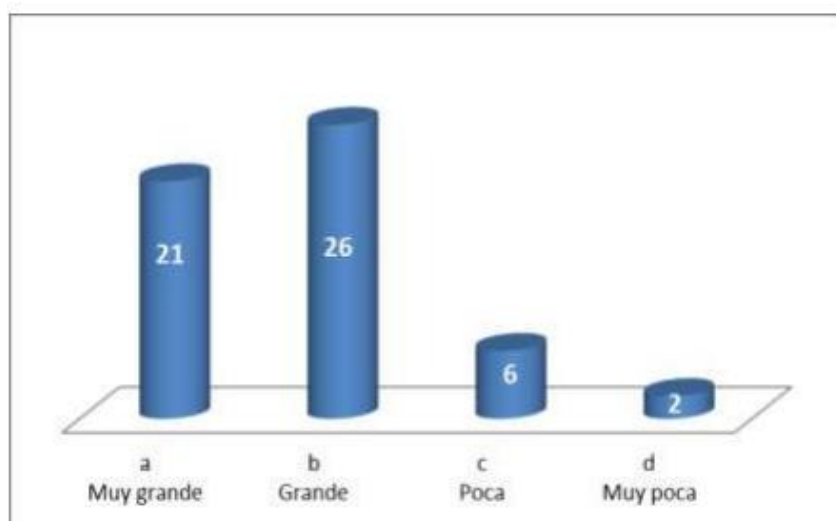
| ASISTENTES | CANTIDAD |
|-------------------|-----------------|
| ADMINISTRATIVOS | 62 |
| INVITADOS * | 0* |
| DOCENTES | 74 |
| ESTUDIANTES | 16 |
| TOTAL | 152 |

7 Plan anticorrupción y servicio al ciudadano Secretaría Distrital de Ambiente 2015

Durante el desarrollo de la Audiencia Pública se hizo uso de las redes sociales con el fin de incrementar la participación de la comunidad y la sociedad civil en general.

El 47,27% de la población (26) que diligenciaron la encuesta consideran que la utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es grande, el 38,18% de los asistentes (21) que es muy grande, el 10,91% de los asistentes (6) que es poca y el 3,64% de los asistentes (2) que es muy poca.

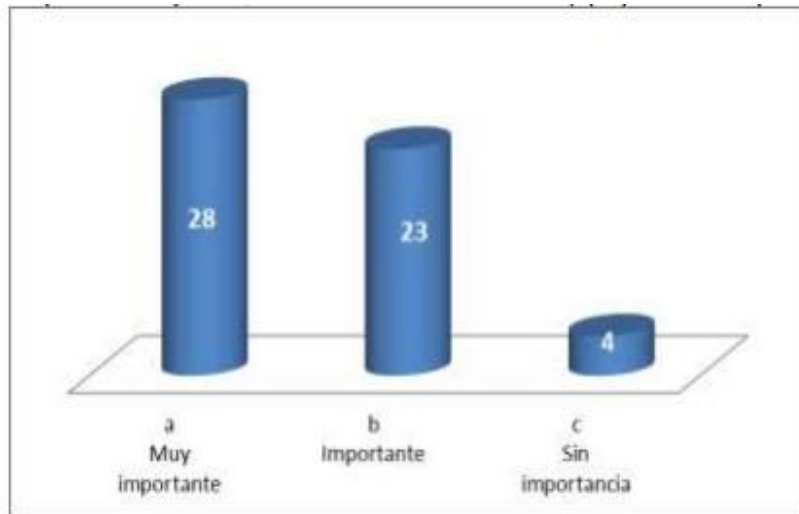
Figura 14 Utilidad de la Audiencia Pública como espacio de participación ciudadana



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Después de haber tomado parte de la Audiencia Pública, consideran que su participación en el control de la gestión pública es: El 50,91% de la población (28) que diligenciaron la encuesta consideran que después de haber tomado parte de la audiencia pública, su participación en el control de la gestión es muy importante, el 41,82% de los asistentes (23) que es importante y el 7,27% de los asistentes (4) que sin importancia.

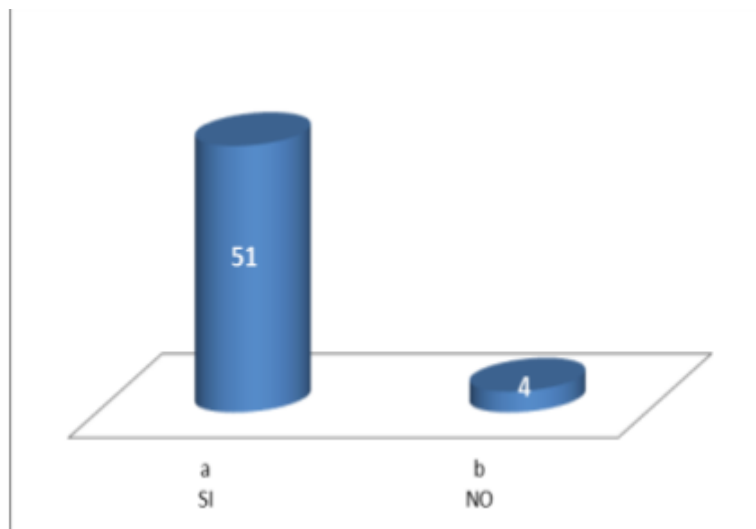
Figura 15 Participación en el control de la gestión



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

El 92,73% de la población (51) considera que SI es necesario y el 7,27% de los asistentes (4) que NO es necesario continuar con la realización de audiencias públicas para el control de la gestión pública.

Figura 16 Considera necesario continuar con la realización de Audiencias Públicas



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Recomendaciones Rendición de cuentas vigencia 2014

- Previa coordinación con Facultades y Programas garantizar la asistencia de estudiantes al evento de Rendición de Cuentas, ya que la asistencia fue poca con relación al año anterior.
- Participación activa del Grupo Interno de Apoyo en la planeación, organización, realización, evaluación y seguimiento del proceso de Audiencia Pública.
- Realizar sensibilización a la comunidad universitaria, con el fin de contar con una mayor participación en la Audiencia Pública y que conozcan cuáles son las herramientas y mecanismos de participación con que pueden contar.
- Divulgar el Informe de Evaluación Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.
- Durante el desarrollo de la Audiencia Pública se haga uso de las redes sociales con el fin de incrementar la participación de la comunidad y la sociedad civil en general.

Figura 17 Participación Ciudadana Audiencia Pública 2013

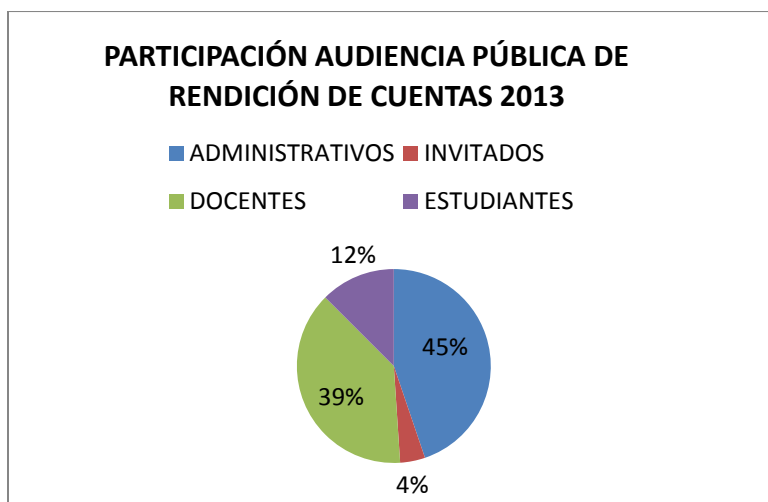
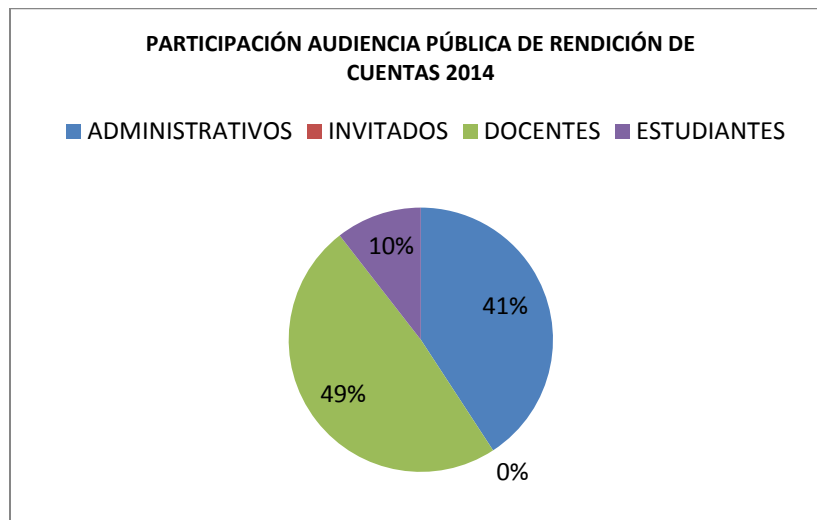


Figura 18 Participación Ciudadana Audiencia Pública 2014



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Comparativo

| 2013 | % | 2014 | % |
|-----------------|----|-----------------|----|
| ADMINISTRATIVOS | 45 | ADMINISTRATIVOS | 41 |
| INVITADOS | 4 | INVITADOS | 0 |
| DOCENTES | 39 | DOCENTES | 49 |
| ESTUDIANTES | 12 | ESTUDIANTES | 10 |

3.6.3. Elecciones

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=236>

Figura 19 Elecciones

Organigrama

Facultades

Normatividad

Rendición de Cuentas

Planes y Proyectos

Elecciones

Planta Física

Sistema de Gestión de Calidad

Entidades de Control

Presupuesto

Asociaciones

Unicolmayor Niños

Comunicaciones

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Protección de Datos Personales

Servicios

Elecciones

Normal | Alto Contraste

- Rector
- Exrectores
- Estudiantes
- Docente
- Comités
- Egresados

Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

Mediante este link, los estudiantes, docentes y administrativos, tienen la posibilidad de ejercer sus derechos, en materia de elecciones internas en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca como son: De estudiantes a los Consejos de Facultad, Consejo Académico, Consejo Superior Universitario, Rector, Comités, Egresados. Allí, se encuentran los procedimientos, cronogramas y trámites para dichas elecciones.

3.6.4. Portal web

<http://www.unicolmayor.edu.co>

Figura 20 Portal web www.unicolmayor.edu.co



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

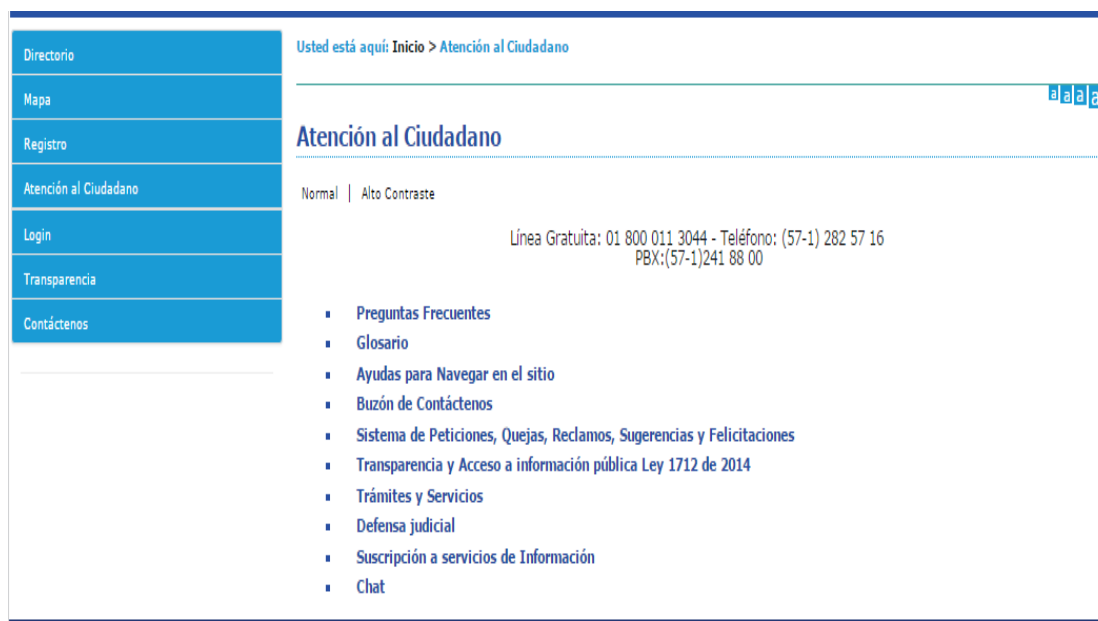
El objetivo del sitio web de la Universidad, es tener como lineamientos centrales la **usabilidad** entendida como la interfaz que puede ser utilizada fácilmente y atractiva para los usuarios, la **funcionalidad** centrada por lo tanto en el significado social que dan los grupos a la tecnología y que con la utilidad busca satisfacer sus necesidades y la **interactividad** en el relacionamiento y vinculación de los usuarios a los contenidos producidos en la interfaz que aporte beneficios, calidad informativa en las secciones y retroalimentación en el intercambio de mensajes.

Es una herramienta muy útil para lograr el direccionamiento de la Institución, porque brinda a sus usuarios conocer cómo funciona y cómo se actualiza permanentemente cada área. Seguidamente se presentarán los micrositos con que cuenta:

3.6.5. Atención al Ciudadano:

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=6>

Figura 21 Atención al Ciudadano



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

En este micrositio el usuario tiene acceso a información como preguntas frecuentes en materia de admisiones, matrículas, costos y programas, buzón de sugerencias donde el usuario puede consignar sus comentarios, sugerencias y preguntas, algunos trámites y servicios que presta la Universidad, igualmente recepción, estadísticas y consultas en el tema de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones.

3.6.6. Contáctenos

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=24>

Figura 22 Contáctenos

Directorio

Mapa

Registro

Atención al Ciudadano

Login

Transparencia

Contáctenos

Usted está aquí: Inicio > Contáctenos

Contáctenos

Normal | Alto Contraste

- Nos interesan todos sus comentarios, sugerencias y preguntas.
- Los campos resaltados (*) son obligatorios.

Información Personal

Nombre completo: *

Email: *

Ciudad / País:

Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

En este link los usuarios internos y externos pueden registrar sus comentarios, sugerencias y preguntas, diligenciando el formato establecido para ello.

3.6.7. Chat

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=724>



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

El Chat Interactivo es uno de los canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Usuario, en el cual el usuario puede realizar solicitudes, generar preguntas, aclarar inquietudes con respecto a la gestión de la universidad. Consultores de servicio atenderán sus solicitudes con la adecuada capacitación y buena actitud. El servicio de Chat EN LINEA se encontrará habilitado de Lunes a Viernes de 9:00 A.M. a 10:00 A.M. y de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

3.6.8. Redes Sociales

<https://www.facebook.com/unicolmayorcund?sk=wall>

Figura 23 Facebook UCMC



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

<https://twitter.com/UColMayorCundi>

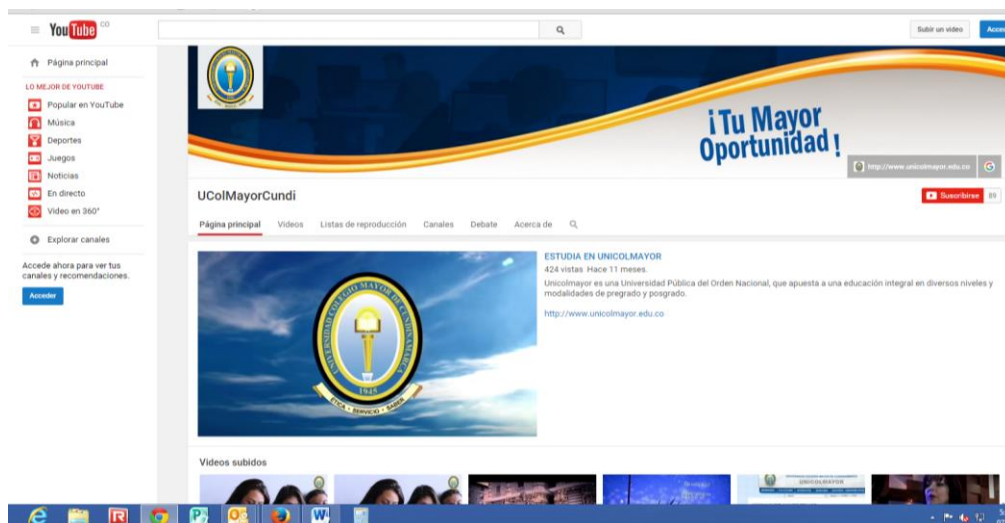
Figura 24 Twitter UCMC



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

<https://www.youtube.com/user/UColMayorCundi>

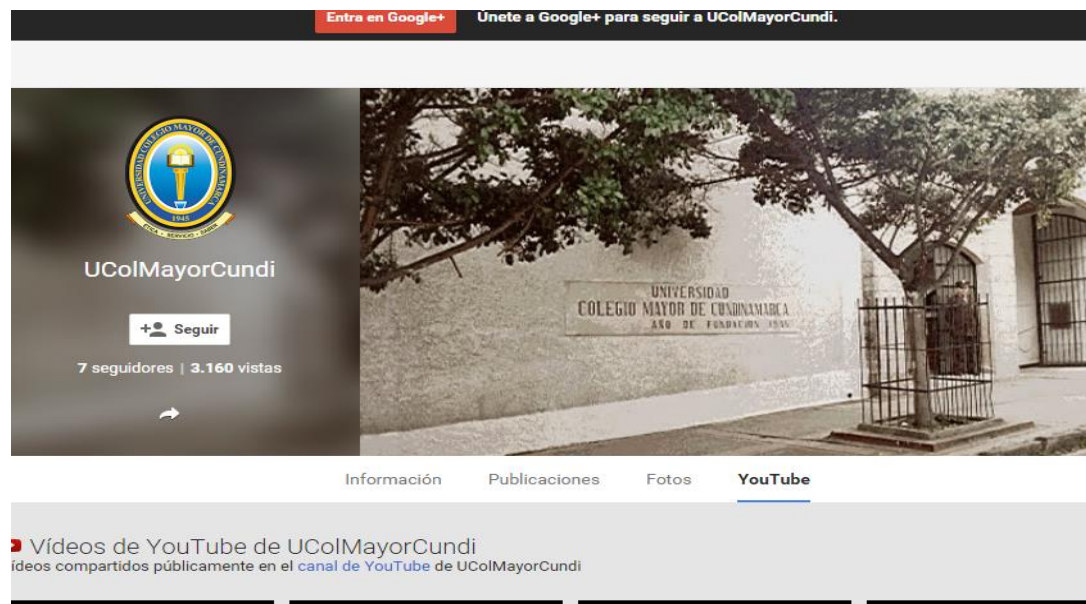
Figura 25 You Tube UCMC



Fuente. Sitio Web www.unicolmayor.edu.co

<https://plus.google.com/102332606918098731192/videos>

Figura 26Google UCMC



Fuente. Imagen ubicada en la página de la Universidad
www.unicolmayor.edu.co

3.6.9. Medios para la recepcion:

Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co

Línea de atención: Telefax (57-1) 283 44 59

Personalmente: en la Secretaria General de la Universidad

Escrito: mediante carta en cualquier oficina de la Universidad

Buzones de Sugerencias: ubicados en los diferentes puntos de la Institución

| TELEFONOS | |
|--------------------------------|---------------------|
| LINEA GRATUITA | 018000113044 |
| PBX | (57-1) 2418800 |
| LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2825716 |
| PRESENCIAL | Calle 28 No. 5 B 02 |
| Recepción de correspondencia | Calle 28 No. 5 B 02 |
| | |

CAPÍTULO 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y Análisis de Resultados

4.1.2. Matriz DOFA

| CUADRO MATRIZ DOFA PARTICIPACIÓN CIUDADANA UCMC | | | | |
|---|--|--|---|---|
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES | DEBILIDADES | AMENAZAS | ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN |
| La Universidad cuenta con un sitio web www.unicolmayor.edu.co , que permite el acceso a la información por parte de la Ciudadanía | Realización campañas de sensibilización a los usuarios internos (Funcionarios, estudiantes y docentes) para mejorar e incentivar el buen uso del internet en la Universidad. | El exceso de vínculos y de información resulta una saturación en la navegación y ubicación | No existe una cultura informativa que se genere a partir del internet. | Creación de menús desplegables que ocupen menos espacio y realización de campañas y contenidos que motiven al usuario interno y externo a visitar y participar del sitio web de la Universidad. |
| Ahorro en costos de mensajería, interna y en publicaciones | La Universidad tiene Funcionarios y estudiantes dispersos en diferentes Sedes, se podría crear un software que permita mayor interacción | La diagramación es pesada y no es uniforme | La repetición de páginas confunde al usuario | Una persona especializada debe encargarse de coordinar la información general, manteniendo un contacto permanente |
| Herramienta Sistema ISODOC la cual genera plantillas y formatos para distintos procesos | Aplicación de recomendaciones sobre su uso y diligenciamiento | No hay unidad en el estilo y el lenguaje que se maneja para administrar la información | La no utilización de una plantilla hace poco eficiente la navegación y administración de la información | Realización de un manual de estilo para el manejo de la información por el sitio web y de montajes de plantillas que permitan un manejo más dinámico. |
| Reducción del consumo de papel | Aumento de la eficiencia debido a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos | No hay compromiso por el ahorro de recursos | | Sensibilización a los Funcionarios administrativos para lograr consientizarlos del ahorro de los recursos |
| Transparencia en la gestión institucional | Confianza y seguridad en los usuarios internos y externos | Carencia de mecanismos que visibilicen la gestión | Desconocimiento de la información | Implementación de mecanismos de comunicación y divulgación de la información |
| Audiencias de rendición de cuentas | Transparencia en la gestión | Baja participación | Desconocimiento de la gestión y logros institucionales | Utilización y fortalecimiento de mecanismos de información para la captación y participación de los usuarios internos y externos de la Universidad |
| Boletines electrónicos mensuales | Información permanente | Desinterés y poca motivación para su conocimiento | Baja participación | Realización de convocatorias que logren la atención e interés de los usuarios de la Universidad |
| Informes de gestión anuales | Publicación en la página web de informes anuales sobre la gestión y logros obtenidos del año inmediatamente anterior | Desconocimiento de su existencia | Poca seguridad y confianza | Implementación de mecanismos de comunicación y divulgación que brinden la información a los usuarios |
| Manual de atención al usuario | Protocolos para la atención al usuario | Desconocimiento por parte de los funcionarios de su existencia | Insatisfacción de los usuarios internos y externos | Socialización a los funcionarios administrativos para lograr una mejor y óptima atención a la ciudadanía |
| Mecanismos de participación ciudadana, sitio web, redes sociales, boletines electrónicos, audiencias de rendición de cuentas | información | Desconocimiento, desinterés, falta de motivación | Insatisfacción de los usuarios internos y externos | Implementación de planes de participación ciudadana que logren la satisfacción, seguridad y confianza en los usuarios internos y externos de la Universidad. |

4.2. Recursos

4.2.1. Humanos:

La persona encargada de liderar el procedimiento de participación ciudadana en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, deberá pertenecer al nivel Directivo o Profesional.

En cada Dependencia que intervenga en las actividades de participación ciudadana deberá existir un (1) profesional especializado y un (1) profesional universitario, encargado de implementar las actividades de convocatoria, discusión, conclusión, análisis y retroalimentación de los diferentes ejercicios, designado por el Rector o Vicerrector respectivo; mediante Resolución, estos servidores (as) previamente serán capacitado (as) en el marco del Plan de Capacitación 2016.

De acuerdo con la encuesta establecida y aplicada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para identificar necesidades de capacitación a los Funcionarios Administrativos, para el 2016, como resultado se recibieron 43 solicitudes en las siguientes temáticas:

| TEMATICA | SOLICITUDES | PORCENTAJE |
|--|-------------|-------------|
| Actualización en el tema de Gobierno en Línea | 9 | 20% |
| Herramientas Ofimáticas | 8 | 19% |
| Sistemas de Información Institucional | 6 | 14% |
| Gestión Documental | 5 | 12% |
| Manejo de relaciones laborales e Interpersonales | 5 | 12% |
| Trabajo en equipo | 4 | 10% |
| Atención al Usuario | 2 | 5% |
| Gestión de calidad y actualización de normas | 4 | 8% |
| Total | 43 | 100% |

4.2.2. Financieros:

Para adelantar un ejercicio de participación ciudadana por medios virtuales en la fase de planeación del proyecto se tendrán en cuenta los recursos establecidos en el presupuesto 2015 y 2016, en los rubros de implementación y mejora continua, sistema de innovación apoyadas en las TIC y capacitación, según e cuadro siguiente:

Figura 27 Presupuesto UCMC

| | | | | | |
|----|-----|--|---|---------------|---------------|
| 02 | 33 | PLAN DE DESARROLLO | 0 | 3.565.000.000 | 3.565.000.000 |
| 02 | 331 | Implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión ética con Calidad-SISGECC en la UCMC. | 0 | 85.000.000 | 85.000.000 |
| 02 | 333 | Internacionalización | 0 | 600.000.000 | 600.000.000 |
| 02 | 335 | Promoción y Desarrollo | 0 | 230.000.000 | 230.000.000 |
| 02 | 336 | Sistema de innovación educativa apoyada en las TIC | 0 | 380.000.000 | 380.000.000 |
| 02 | 337 | Capacitación | 0 | 670.000.000 | 670.000.000 |
| 02 | 338 | Fortalecimiento del proceso misional de Investigación de la UCMC. | 0 | 1.300.000.000 | 1.300.000.000 |
| 02 | 339 | Bilingüismo | 0 | 300.000.000 | 300.000.000 |

Capacitación: Recursos destinados a la capacitación del personal administrativo y docente, en beneficio de la Universidad, para permitir el desarrollo del talento humano y fortalecer la calidad académica y administrativa.

El plan de capacitación institucional se gestionará con el apoyo de Entidades Públicas expertas en el tema de participación ciudadana, atención al usuario y Control Social por ej.

| APOYO ENTIDADES PÚBLICAS EN CAPACITACIÓN | | |
|--|---|----------------|
| ENTIDAD | TEMÁTICA | COSTO |
| La Presidencia de la República | Urna de Cristal, teniendo en cuenta que es una iniciativa que promueve la participación y el dialogo con el ciudadano, en la medida que fomenta el uso de las herramientas de Control y Participación Ciudadana, enmarcadas en la Constitución. Fomenta el uso de las redes de contacto y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, para que las personas apoyen, voten, comenten y propongan iniciativas/soluciones, a las temáticas de mayor interés de los colombianos. Pretende ser una canal de interacción que permita en un futuro, incidir positivamente la toma de decisiones de política pública por parte del Gobierno. | No tiene costo |
| Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación | Estrategia de Gobierno en Línea. La implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea busca mejorar la eficiencia de la gestión pública para la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, además de prestar mejores trámites y servicios en línea acorde a las necesidades prioritarias de los ciudadanos. | Sin costo |
| Procuraduría general de la nación | Modernización y participación ciudadana /buenas prácticas | Sin costo |

4.2.3. Tecnológicos:

De acuerdo al cronograma de implementación del espacio de participación ciudadana virtual se efectuarán los requerimientos respectivos a la Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo de la Universidad.

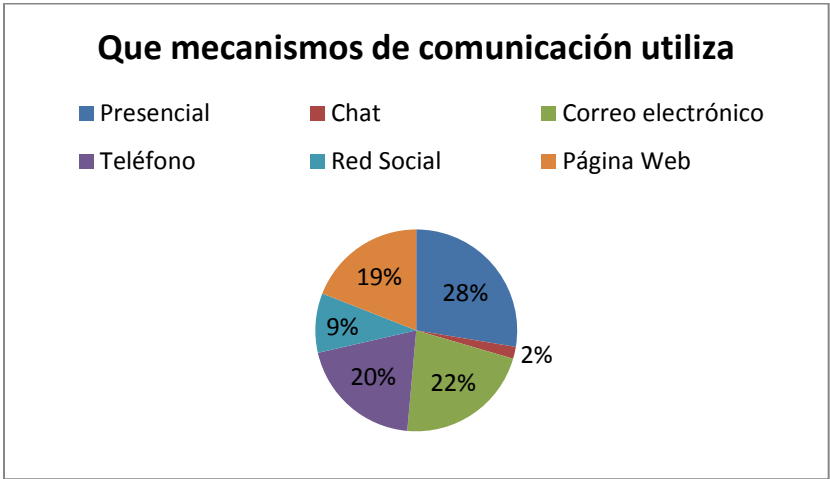
4.3. Resultados de la encuesta aplicada a 51 estudiantes sobre la percepción de los mecanismos de comunicación y participación

Figura 28 Mecanismos utilizados por los usuarios internos



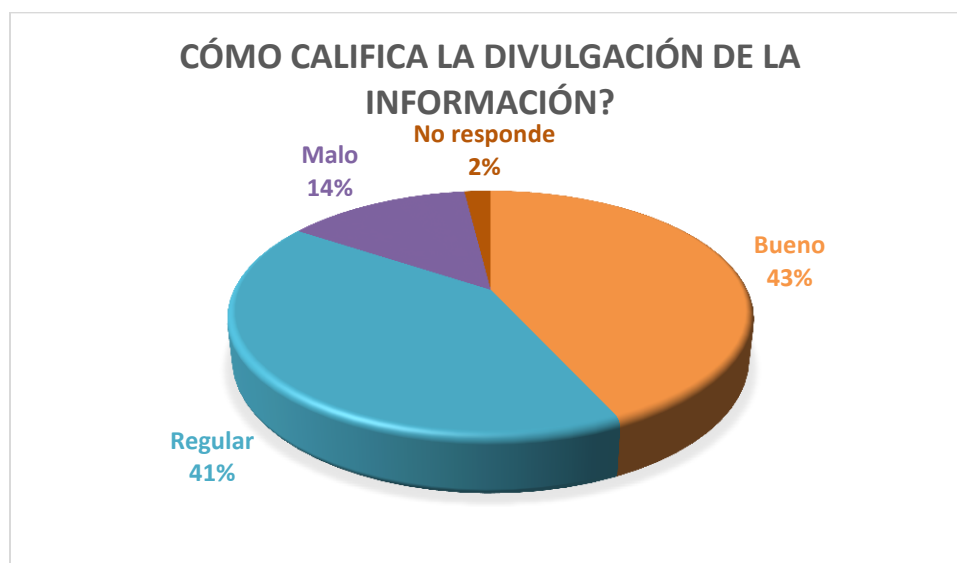
| | |
|--------------------|----|
| Presencial | 29 |
| Chat | 2 |
| Correo electrónico | 23 |
| Teléfono | 21 |
| Red Social | 10 |
| Página Web | 20 |

Figura 29 Porcentaje mecanismos utilizados



Según el resultado de la encuesta, nos indica que el 28% de los estudiantes utilizan más los mecanismos presenciales que virtuales, por desconocimiento de la información, por esta razón se requiere implementar estrategias de comunicación y divulgación por otros medios que capten la atención y el interés, realizando socializaciones y campañas, apoyándonos por ejemplo de las herramientas con que cuenta el Gobierno Nacional como lo es la Urna de Cristal la cual es la principal plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. El objetivo de la iniciativa es transformar la relación entre los ciudadanos y el Estado colombiano. En ella se desarrollan campañas de consulta: el ciudadano pregunta, el gobierno responde, Pedagógicas: el gobierno resuelve dudas y hace pedagogía con el ciudadano, Ejercicios de participación: el ciudadano incide en política pública.

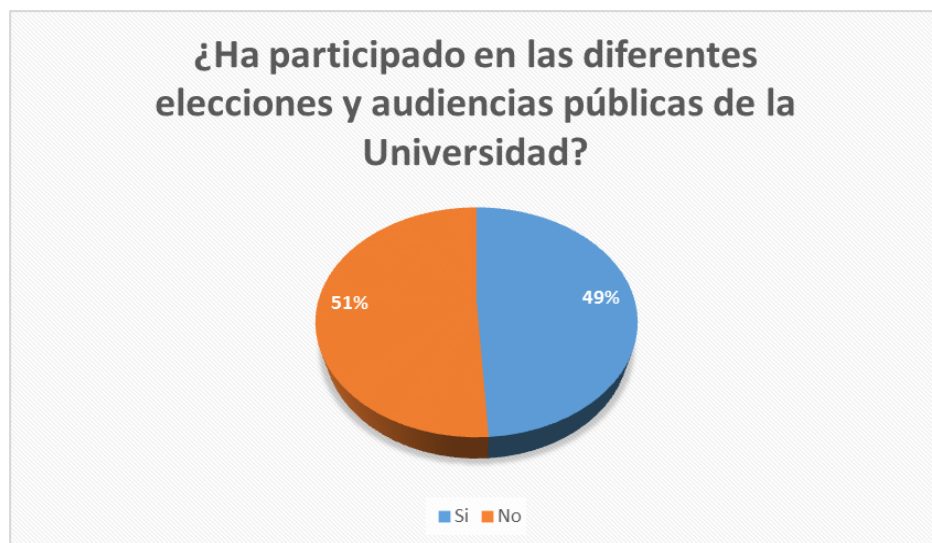
Figura 30 Calificación de la divulgación



| | |
|-------------|----|
| Bueno | 22 |
| Regular | 21 |
| Malo | 7 |
| No responde | 1 |

En cuanto a la divulgación de la información de acuerdo con lo expresado en la encuesta, el 41% de estudiantes, manifiestan que la información se encuentra desactualizada, falta claridad, insuficiencia de mecanismos de divulgación, la información no deja recordación en el usuario y en algunas oportunidades tienen inconvenientes por fallas en el sistema, es importante implementar una tecnología más interactiva con el fin de que los usuarios tengan mayor captación y claridad de la información, así mismo, revisar su estructura y plataforma tecnológica con que se cuenta realizando los correctivos del caso, que permitan superar los inconvenientes en cuanto a las fallas técnicas en el sistema.

Figura 31 Participación en audiencias

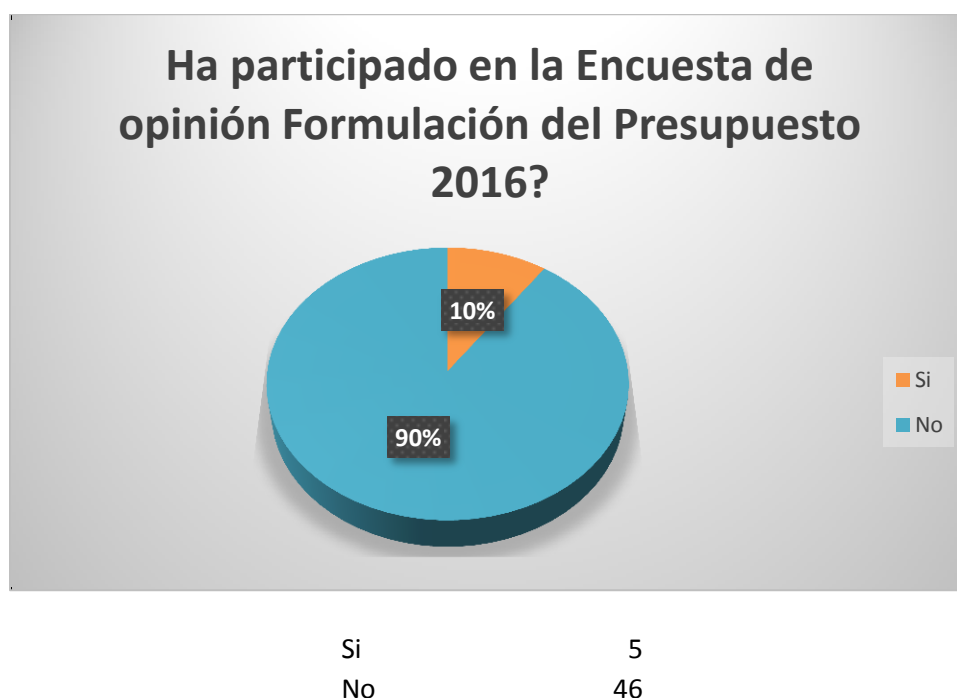


| | |
|----|----|
| Si | 25 |
| No | 26 |

Según el resultado el mayor porcentaje de estudiantes 51% se abstienen de participar audiencias públicas, por desinterés, desmotivación, por falta de información y

divulgación por otros canales, realizando sensibilización a la comunidad universitaria, con el fin de contar con una mayor participación y que conozcan cuáles son las herramientas y mecanismos de participación con que pueden contar, asimismo, durante el desarrollo de la Audiencia Pública hacer uso de las redes sociales con el fin de incrementar la participación de la comunidad y la sociedad civil en general.

Figura 32 Participación en formulación de presupuesto 2016



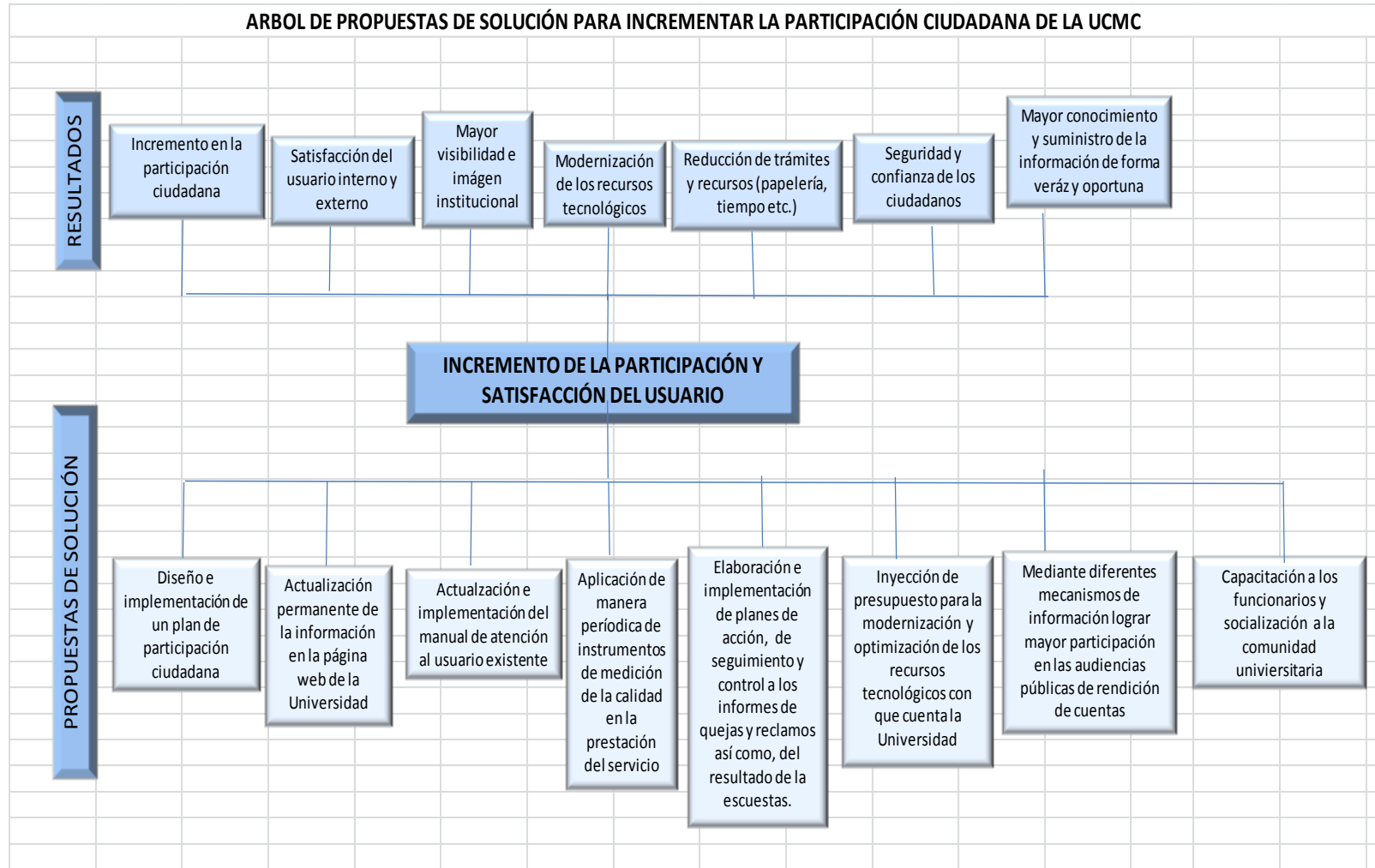
El 90% de los estudiantes no participa en las encuestas de opinión, en este caso en la formulación del presupuesto vigencia 2016, expresando desconocimiento del tema, por considerar que su opinión puede ser ignorada y no es vinculante en el momento de tomar decisiones, además es importante previamente realizar socializaciones para incrementar su participación e interés, dada la importancia en estos temas tan trascendentales para la Administración de

la Universidad, para ello, es necesario realizar periódicamente dichas encuestas y de esta forma incrementar la cultura de participación.

ARBOL DE PROBLEMAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA UCMC



ARBOL DE PROPUESTAS DE SOLUCIÓN PARA INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA UCMC



4.4. Conclusiones

Según los informes de Peticiones Quejas y Reclamos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca del II Semestre de 2014 y primero de 2015, se observó que los Estudiantes usuarios internos de la Institución, presentan mayor número de quejas por desconocimiento en los trámites, procesos y procedimientos de la Universidad, como es el caso de admisiones, matrículas y elecciones como Representantes a los consejos Académico, Superior y de Facultad.

Respecto a las audiencias públicas y rendición de cuentas, se evidenció la baja participación por parte de estudiantes, docentes, funcionarios administrativos y ciudadanos en general, de acuerdo con las estadísticas, por falta de divulgación y conocimiento por otros mecanismos que logren la captación y motivación para su asistencia.

Según la encuesta realizada a 51 estudiantes, se demostró que los estudiantes carecen de interés en participar en los planes y proyectos de la Universidad, por cuanto se sienten ignorados en la toma de decisiones de la Institución.

En cuanto a los mecanismos de información y comunicación existentes, se evidenció que los contenidos de la red tanto para el público interno como externo no son permanentes, impactantes y pensados como elemento estratégico, asunto que es percibido por los usuarios. Por lo tanto se deben generar estrategias

alternativas con el objetivo de aprovechar las ventajas tecnológicas, logrando materializar una cultura informativa en la Institución.

Por lo anterior, se considera necesario identificar y establecer estrategias y mecanismos que permitan la participación ciudadana a través de las TIC, igualmente, del diseño de una propuesta que logre la optimización de los recursos tecnológicos, reducción del papel, aumento de eficiencia en sus procesos y procedimientos, generando un esquema de innovación y mejoramiento continuo y que promueva la participación de forma permanente.

4.5. Recomendaciones

Como resultado de la investigación se identificaron las necesidades de información y comunicación de los Usuarios internos y externos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, si la Institución cuenta con sitios Web mejor estructurados, planificados y diseñados habrá mejor comunicación entre la Institución y la ciudadanía los cuales permitirán impactar positivamente el sistema de información y comunicación.

Para lograr satisfacer las necesidades de información y comunicación la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca deberá definir Planes Estratégicos enmarcados en el plan de desarrollo institucional que se está formulando actualmente.

En el Sistema de PQRS peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es importante focalizar la información creando un Grupo o Comité mediante acto administrativo interno por Resolución, para que realice planes de acción y mejora continua enmarcados en el plan de desarrollo institucional y que permitan establecer un puente de comunicación entre los usuarios y la institución, dando respuesta de manera eficiente y oportuna.

Diseñar una propuesta para la implementación del plan de participación ciudadana, enmarcado en la Estrategia de Gobierno en Línea, dispuesto por el gobierno nacional la cual se encuentra incorporada en el presente trabajo de investigación.

Actualizar el Manual de atención al Usuario, ya existente, así como socializarlo al interior de la Universidad con los funcionarios administrativos, realizando reuniones semestralmente.

Realizar periódicamente encuestas de medición a los usuarios mediante el formato existente que se encuentra dispuesto y publicado en la página de la universidad y con los resultados obtenidos, generar planes de acción y de seguimiento y control.

Implementar la Estrategia del Gobierno en Línea de conformidad con lo establecido por el Decreto 2573 de 2014, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, por el cual se establecen los lineamientos generales de la EGL, el cual deberá estar enmarcado en el plan de desarrollo institucional, que se encuentra en su etapa de formulación para la vigencia 2015 – 2019.

Realizar capacitaciones de manera periódica a los Funcionarios Administrativos en TICs y Atención al Usuario.

CAPÍTULO 5. PROPUESTA

5.1. Cronograma y plan de acción del plan de participación ciudadana Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca - 2016

| ACCIONES | METAS | AREA RESPONSAB LE | FECHA | INDICADOR |
|--|---|--|-----------------------------------|---|
| Diseñar y publicar en la página web el plan de participación ciudadana, previo diagnóstico. | Un (1) plan de participación ciudadana | Secretaría General División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo | Octubre del 2015 Marzo de 2016 | Plan de participación ciudadana. |
| Socializar el plan de participación ciudadana al interior de la Universidad. | Un (1) plan de participación ciudadana | Secretaría General División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales | Agosto de 2016 | No. de reuniones socializadas realizadas y No. de reuniones programadas |
| Diseño y publicación de la carta del trato digno a los usuarios de la Universidad | Una (1) carta del trato digno a los usuarios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. | División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales y Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo | Marzo de 2016 | Carta del trato digno a los usuarios de la Universidad |
| Actualizar y publicar la información sobre los trámites de la Universidad en la página web. | Información sobre los trámites de la Universidad actualizado y publicado. | División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales Oficina de Planeación Sistemas y desarrollo | Febrero a diciembre de 2016 | Información sobre trámites de la entidad actualizado y publicado |
| Actualizar el procedimiento y socializarlo junto con la normatividad vigente sobre la atención de PQRS al interior de la Universidad | (1) Procedimiento actualizado y divulgado. | División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales Oficina de Planeación Sistemas y desarrollo | Segundo semestre de 2016. | Procedimiento actualizado y divulgado. |
| Realizar una reunión semestral con las áreas críticas basadas en los informes de PQRS y realizar conjuntamente un análisis de causas para proponer correctivos y hacer seguimiento | Dos reuniones | Secretaría General División de Promoción y relaciones Interinstitucionales | Junio y diciembre de 2016 | Reuniones realizadas, reuniones programadas. |
| Aplicar instrumento de medición de satisfacción del ciudadano existente y dispuesto en la página web de la Universidad. | Un (1) formato de medición de satisfacción del usuario | Secretaría General División de Promoción y relaciones Interinstitucionales | Trimestralment e durante el 2016 | Sistema de medición de satisfacción ciudadana aplicado. |
| Analizar la información para detectar las falencias de la Universidad en | Un (1) informe de resultados de la aplicación del sistema de medición de | Secretaría General División de Promoción y | Trimestralment e durante el | Análisis del informe de resultados de la |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| cuanto a la satisfacción de los ciudadanos por los trámites y servicios que recibe | satisfacción al usuario de trámites y/o servicios | relaciones Interinstitucionales | 2016 | aplicación del sistema de medición de satisfacción del usuario de trámites y/o servicios |
| Promover y consolidar con las diferentes Dependencias según su competencia, la elaboración del plan de acción para fortalecer los puntos débiles detectados en la encuesta. | Un plan de acción formulado y consolidado. | Secretaría General División de Promoción y relaciones Interinstitucionales y dependencias involucradas. | 1º de octubre al 10 de diciembre de 2016 | Plan de acción de mejora |
| Mantener la actualización del contenido de la página web de la Universidad, del link de Atención al Ciudadano para divulgación de información general. | Un (1) espacio Atención al Ciudadano en página Web actualizado | División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales y la Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo | Febrero a diciembre de 2016. | Un (1) espacio en página web actualizada |
| Sensibilizar a los Funcionarios de la Universidad en servicio al ciudadano. | 4 eventos de sensibilización al interior de la Universidad y en sus diferentes sedes | División de Recursos Humanos | Marzo a diciembre de 2016 | Eventos de sensibilización realizadas y eventos programados |
| Fortalecer los mecanismos o canales de servicio a la ciudadanía | Mecanismos o canales de atención implementados como Pág. Web, boletines informativos electrónicos, chat, foros, redes sociales. | Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales | Febrero a diciembre de 2016 | Mecanismos o canales de atención actualizados |
| RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | |
| ACCIONES | METAS | AREA RESPONSAB LE | FECHA | INDICADOR |
| Elaborar y publicar el informe de gestión vigencia 2015 en la página Web de la Universidad | Un (1) informe publicado | Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo | Enero a mayo de 2016 | Informe de gestión vigencia 2015 publicado en la Página Web de la Universidad |
| Alistamiento y Realización de la Audiencia Pública vigencia 2015 | Una (1) | Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo y Directivos de la Universidad | Marzo a mayo de 2016 | Audiencia de rendición de cuentas realizada |
| Socializar la gestión de la Universidad e incentivar la participación ciudadana a través de los mecanismos y canales dispuestos para ello | 5 mensajes emitidos a través de los mecanismos y canales (página web, redes sociales, boletines electrónicos etc) | Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo y División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales | Enero a diciembre de 2016 | No, de mensajes emitidos |
| Producir y emitir programas institucionales de radio | Un programa semanal de radio | División de Promoción y Relaciones Institucionales | Enero a diciembre de 2016 | No. de mensajes emitidos |

5.2. Propuesta Contenido

Plan de Participación Ciudadana UCMC

INTRODUCCIÓN

SOBRE LA UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

POLITICAS DE CALIDAD

OBJETIVOS DEL PLAN

INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

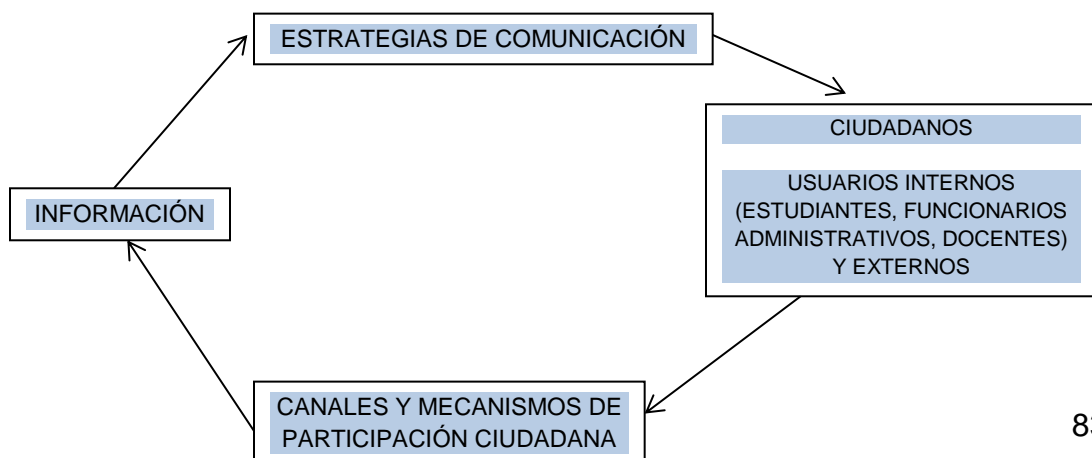
MARCO LEGAL DE LA PARTICIPACIÓN

Introducción

A continuación se presenta el Plan de Participación Ciudadana propuesto para la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, con el objetivo de generar los espacios de interacción efectiva con los ciudadanos, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.

También se busca dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea en general y en particular a la fase de Democracia, componente que establece los criterios y lineamientos para que las entidades lleven a cabo ejercicios de participación en línea a través de un proceso organizado, continuo y de permanente retroalimentación tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y usuarios.

El esquema del Plan de Participación propuesto para la Universidad es el siguiente:



1. Colocar a disposición de los ciudadanos la información actualizada a través del sitio web de la Universidad <http://www.unicolmayor.edu.co>, con el fin de mantenerla informada y generar un diálogo que permita su participación en la gestión de lo público.
2. Paralelamente se definen los medios y estrategias para la difusión de la información de forma tal que se asegure el acceso a la misma por parte del ciudadano y/o usuario.
3. Luego se establecen los mecanismos y canales, que le permitan a la comunidad interactuar con la Institución en diversos escenarios tales como canales virtuales, presenciales y redes sociales, facilitando la comunicación con los ciudadanos y/o usuarios.
4. Una vez definida la información a suministrar, las Estrategias de Difusión y los Mecanismos de Participación se formula el Plan Anual de Participación a través del cual se estructurarán campañas, en las cuales se hará énfasis en temas particulares de la Universidad y su gestión para generar el diálogo con la comunidad y permitir su participación tanto en la vigilancia de la gestión como en la planeación de la misma; cabe anotar que a través de ese Plan de Participación Ciudadana se abren los espacios para la rendición de Cuentas, así como para construcción, en forma participativa de las políticas y planes estratégicos.

Sobre la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Misión

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, dentro de una perspectiva humanística, le apuesta a una educación integral en diversos niveles y modalidades de Pregrado y Posgrado, la cual se fundamenta en los imperativos axiológicos, las demandas sociales y los desarrollos tecnológicos y científicos. En su proceso impulsa la vivencia de valores humanos y ciudadanos que incidan en la formación de profesionales responsables y críticos que se comprometan con los avances del conocimiento, el desarrollo socio-cultural y el cuidado del medio ambiente.

Visión

Desde la tradición de seriedad, calidad y eficiencia, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se proyecta, en el año 2030, por ser un referente científico y cultural como institución líder en la formación integral de profesionales con sólidos principios éticos, coherentes con las necesidades del país y como una entidad reconocida nacional e internacionalmente por su acreditación de alta calidad, sus elevados índices de movilidad, la visibilidad e impacto de la investigación y los logros sobresalientes en programas de proyección social.

Objetivos

- Fomentar la vivencia de principios y valores éticos, cívicos, democráticos, de tolerancia y de preservación de un medio ambiente sano.
- Procurar la excelencia académica, trabajando por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones que permita la formación de recursos humanos en beneficio de la sociedad.
- Promover y fomentar acciones de proyección social a la comunidad que permitan ampliar la participación en el desarrollo del país.
- Prestar a la ciudadanía un servicio con calidad en los órdenes académico, investigativo, de bienestar, de proyección social y administrativo.
- Fomentar y cultivar en todos los miembros de la comunidad universitaria la mística, lealtad, respeto y sentido de pertenencia.

Objetivos estratégicos del plan de desarrollo institucional

- Fortalecimiento de la función de proyección social
- Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera
- Fortalecimiento del bienestar institucional universitario

Política de Calidad Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

La Universidad asume el compromiso de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos misionales: formación, investigación y proyección social, al igual que los estratégicos, de apoyo y evaluación. Lo anterior busca satisfacer con calidad, ética y excelencia, las necesidades de los miembros

de la comunidad, estado, sociedad, sector productivo y estudiantes contribuyendo a la preservación del medio ambiente y al logro de las metas estatales de la educación superior.

Objetivos de Calidad Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

- Obtener mediante la mejora continua en todos los procesos de la Universidad, la eficacia del Sistema de Gestión Ética con Calidad/SISGECC.
- Gestionar eficazmente los procesos para que cumplan con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad.
- Ofrecer servicios de educación superior que aseguren la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Objetivo General

- Elaborar la estrategia de participación ciudadana con el fin de involucrar al ciudadano, mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y permitir su participación concertada y organizada en busca de nuevas soluciones para beneficio de la entidad y satisfacción de la ciudadanía.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en la toma de decisiones.

- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
- Integrar los aportes y propuestas de la ciudadanía, una vez conocidas, validadas y concertadas con la dirección general.
- Facilitar a la ciudadanía la participación en la planeación y control del desarrollo de los planes, proyectos y programas institucionales

INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

La información a ser suministrada a la ciudadanía abarca los diferentes temas establecidos por la Estrategia de Gobierno en Línea, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, relacionados a continuación:

| TEMA | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE COMUNICACIÓN |
|---------------------------------------|--|---|
| Información general de la Universidad | Presentación General de la Universidad | http://www.unicolmayor.edu.co/ |
| Información general de la Universidad | Quienes somos, misión, visión, objetivos, funciones y | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=3846 |
| Información general de la Universidad | Símbolos | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=380 |
| Información general de la Universidad | Organigrama | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=2973 |
| Información general de la Universidad | Facultades (Derecho, Administración y Economía, Ingeniería y Arquitectura, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales.) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=695 |
| Información general de la Universidad | Normatividad (Consejo Superior, Consejo Académico, Rectoría, | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=2355 |

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| | Reglamentos) | |
| Información general de la Universidad | Rendición de cuentas (años 2006,2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=105 |
| Información general de la Universidad | Planes y proyectos (Plan de Desarrollo 2015-2019, Modelo Pedagógico Institucional-MOPEI, Plan de Bienestar, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría, Plan Estratégico Operativo, Plan de Desarrollo Institucional 2010-2014, Proyecto Educativo Universitario, Proyecto Ambiental. | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=7775 |
| Información general de la Universidad | Elecciones (Rector, Exrectores, Estudiantes, Docentes, Comités, Egresados) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=236 |
| Información general de la Universidad | Planta física (ficha técnica, reseña histórica, proyecto nueva sede –septiembre de 2015, anexos) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=6839 |
| Información general de la Universidad | Sistema de Gestión de Calidad (Sistema-ISODOC, definición de SISGECC, política y objetivos de calidad, El SISGECC, beneficios de la certificación, nuestro sistema de gestión de calidad ya está certificado) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=7767 |
| Información general de la Universidad | Entidades de Control (Oficina de Control Interno, Entidades de Control Externo). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=7773 |
| Información general de la Universidad | Presupuesto (Presupuesto vigencia 2015, presupuesto vigencia 2014, presupuesto vigencia 2013, informe histórico 2007-2012, proyectos de inversión). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=2660 |
| Información general de la Universidad | Asociaciones (ASEUMA, ASPU-UCMC, SINTRUNICOL-UCMC, Estudiantil). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=704 |
| Información general de la Universidad | Unicolmayor niños | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=718 |
| Información general de la Universidad | Comunicaciones (Galería, foro, noticias, notas de interés, encuesta, radio). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=731 |
| Información general de la Universidad | Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (registro PQR, consulta PQR, guía metodológica, estadísticas PQRSF, resolución reglamentaria) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=2385 |

| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| Información general de la Universidad | Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, directrices para el manejo de datos personales, guía práctica para la protección de datos personales, documentos de seguridad nivel básico, documento interno de seguridad alta, avisos de privacidad, protocolo de atención al interesado). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=654 |
| Información general de la Universidad | Servicios (correo electrónico, sistema Académico Academusoft, sistema de gestión documental-OREO, sistemas de calidad – ISODOC, seguimiento al Plan Estratégico Operativo). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=7769 |
| Información general de la Universidad | Programas, Posgrados, Programa de Ciencias Básicas) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=771 |
| Información general de la Universidad | Admisiones (Inscripción presencial, inscripción programa distancia, inscripciones posgrado, transferencias, matrículas, resultados, admisión regímenes especiales población vulnerable), foreign studensts/aspirantes extranjeros, protección de datos). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=653 |
| Información general de la Universidad | Investigación (líneas, grupos, semilleros, convocatorias, publicaciones) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=890 |
| Información general de la Universidad | Proyección Social (función, principios, propósitos y características, educación continuada, educación permanente, cursos, servicios, alternativas de desarrollo humano y la salud) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=2831 |
| Información general de la Universidad | Bienestar Universitario (Funciones, misión, visión, objetivos, funcionarios, áreas de bienestar, bienestar estudiantil, bienestar laboral, aprendices). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=8897 |
| Información general de la Universidad | Dependencias (Rectoría, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=868 |
| Información general de la Universidad | Egresados | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=650 |
| Información general de la Universidad | Biblioteca | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=111 |

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| Información general de la Universidad | Contratación | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=6842 |
| Información general de la Universidad | Campus virtual | http://sietic.unicolmayor.edu.co/ |
| Información general de la Universidad | Directorio institucional, directorio agremiaciones, directorio entidades, directorio sedes) | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=722 |
| Información general de la Universidad | Mapa | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=5 |
| Información general de la Universidad | Registro | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=7 |
| Información general de la Universidad | Atención al ciudadano (preguntas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, transparencia y acceso a información pública Ley 1712 de 2014, trámites y servicios, defensa judicial, suscripción a servicios de información, chat. | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=6 |
| | Login | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=11 |
| | Transparencia (Transparencia y Acceso a información pública Ley 1712 de 2014). | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=239 |
| | Contactenos | http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idc_ategoria=24 |

Estrategias de difusión

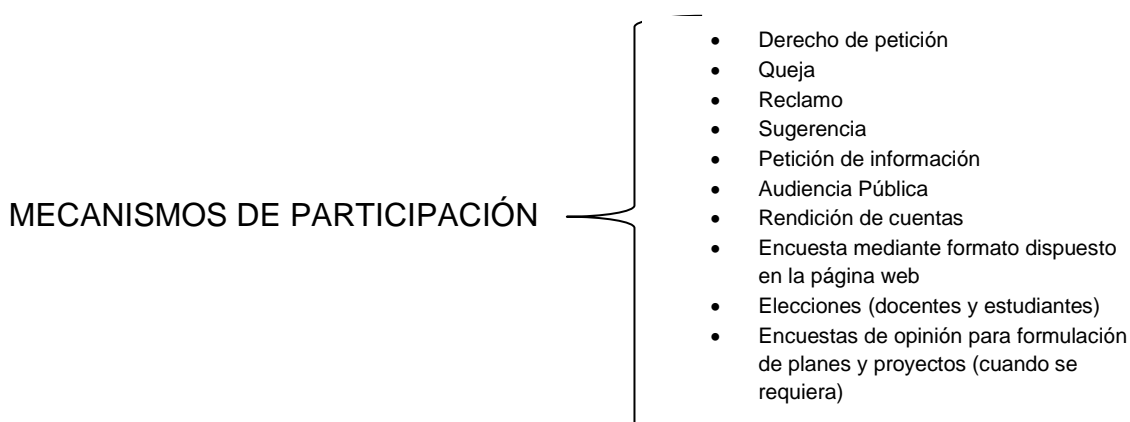
Las estrategias de difusión utilizadas por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el Plan de Participación Ciudadana, para llevar la información relevante de la Institución a los ciudadanos están determinadas así:

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

- Sitio Web
- Emisora Institucional
- Boletines informativos electrónicos
- Redes sociales
- Pantallas informativas
- Correo electrónico
- Carteleras

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los mecanismos y espacios a través de los cuales el ciudadano podrá interactuar con la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca son:



Derecho de Petición: Es una garantía individual de orden constitucional, que tienen todas las personas para dirigirse a las autoridades públicas o particulares que prestan un servicio público o realizan funciones de autoridad y plantear sus inquietudes con el fin de obtener una pronta respuesta, que debe brindar soluciones de fondo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). El ciudadano puede interponer un derecho de petición a través del diligenciamiento del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestro Sitio web, donde la Alcaldía Mayor de Tunja debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus

funciones. La Universidad colegio Mayor de Cundinamarca debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud. La Universidad colegio Mayor de Cundinamarca debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión en la entidad. La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Petición de información: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan por temas de reserva. La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Para la Vigilancia y Control de la Gestión Pública, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca dispone de los siguientes espacios de participación ciudadana:

Audiencia Pública: Es un mecanismo o una instancia de participación. La Ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que el ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos.

Rendición de Cuentas: Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre funcionarios y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

La rendición de cuentas de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, se refuerza por medio de la apertura de espacios virtuales y presenciales. En estos la ciudadanía encuentra otra posibilidad de interacción con el fin de generar preguntas y recibir respuestas, al igual que para ampliar información en tiempo real sobre la totalidad de información dispuesta que informa los resultados de gestión de la entidad.

Para el presente plan, el proceso de rendición de cuentas virtual inicia con la generación, organización y publicación de información relacionada con los resultados de gestión de la entidad y la cual se encuentra publicada desde el 21 de julio de 2015 en el siguiente link:

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=9034>

Igualmente, se invitó a la audiencia pública de Rendición de Cuentas realizada el día 21 de agosto de 2015 por los diferentes espacios de participación.

Participación ciudadana en la planeación y ejecución

Los ciudadanos podrán realizar sus aportes y comentarios a cada uno de los ítems dispuestos en el sitio web de la Universidad en Planeación y ejecución como son: planes, programas y proyectos.

Sitio web: <http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=7775>

Espacios de participación

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca proporciona los siguientes espacios de participación, que le permiten a los ciudadanos establecer un contacto estrecho y directo con la entidad, para conocer información relativa a su actividad misional.

Virtuales: Para generar acercamiento entre los ciudadanos con la Institución la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, ha puesto a su disposición en el sitio web <http://www.unicolmayor.edu.co> con altos estándares para la adecuada accesibilidad, interoperabilidad y usabilidad WEB.

Chat en línea: A través de este servicio, el ciudadano puede interactuar con un funcionario, quien le podrá suministrar cualquier tipo de información a través de <http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=724/>, en el horario de Lunes a Viernes de 9:00 A.M. a 10:00 A.M. y de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Radicación de PQR: Los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos a través de

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=2385>.

Buzón de Contáctenos: A través del link

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=24> los ciudadanos pueden dar ideas o propuestas para mejorar el servicio de la Entidad.

Encuestas: Las encuestas permiten conocer y tomar decisiones sobre la percepción que tienen los ciudadanos de un tema específico

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=1286>.

Correos Electrónicos Institucionales: La entidad cuenta con los siguientes correos electrónicos para facilitar el contacto a través de este medio entre los más destacados son:

<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=24>,
<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=6>
<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=7769>
<http://www.unicolmayor.edu.co/nuevo/index.php?idcategoria=239>

Redes Sociales: La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:

<https://www.facebook.com/unicolmayorcund?sk=wall>
<https://twitter.com/UColMayorCundi>
www.youtube.com/user/UColMayorCundi
www.youtube.com/user/UColMayorCundi

Atención Presencial: La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, cuenta con puntos de atención en la Sede Principal y cada una de sus Sedes:

| | |
|--|---|
| SEDE PRINCIPAL CALLE 28 No. 5B-02 Bogotá D.C. Colombia PBX: (571) 2418800 Atención al Usuario: (571) 282 5716 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm | SEDE II - CURSOS DE EXTENSIÓN Carrera 20 No. 37 ?? 53 Bogotá D.C. Colombia Teléfono: (571) 2459626/25 Telefax: (571) 2458326 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm |
| SEDE III - FACULTAD DE DERECHO Calle 34 No. 6-56 Bogotá D.C. Colombia Teléfono: (571) 2454550/00/47/50/85 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm | SEDE IV FACULTAD INGENIERÍA Y ARQUITECTURA Calle 34 No. 5-45 Bogotá D.C. Colombia Teléfono: (571) 2872190 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm |
| SEDE VII POSGRADOS Calle 34 N. 5-71 Bogotá D.C. Colombia Teléfono: (571) 3380780 Telefax (571) 2856989 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm | SEDE GIRARDOT Kilómetro 3 Carretera Girardor ?? Bogotá Municipio de Ricaurte (Cundinamarca) Telefax (571) 8317577 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm |
| | |

Marco legal para la participación ciudadana

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del estado son las siguientes:

- Constitución Política de 1991.

- Decreto 0019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- Ley 80 de 1993, sobre Contratación Estatal.
- Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la acción de tutela.
- Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa. Decreto Ley 410 Código de Comercio.
- Decreto 2693 de 2012, Estrategia de Gobierno en Línea.

- Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 2573 de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia en gobierno en Línea.

5.1 Bibliografía

Comisión Económica para América Latina y el Caribe/CEPAL. Documento disponible en el sitio web <http://www.cepal.org/es>.

Cuellar. A., (2012) *Participación Ciudadana*. Pitalito Huila.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. <http://www.dane.gov.co/>.

Estrategia gobierno en Línea Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 2015. Disponible en sitio web <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/e5203d1f18ecfc98d25cb0816b455615/minticmanual3.0.pdf>.

Guía de la participación ciudadana “la mejor aliada de su libertad y sus derechos” Procuraduría General de la Nación. Disponible en el sitio web: http://www.procuraduria.gov.co/html/sitio_guia/docs/Cartilla_Guia_participacion.pdf

Guía de Modernización de entidades Públicas. ESAP. Bogotá D.C. 2009. Disponible en ortal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=967.

Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Guías para la gestión pública territorial. DNP – ESAP – USAID. 2011. Disponible en sitio web http://portalterritorial.gov.co/apc-aa-files/7515a587f637c2c66d45f01f9c4f315c/5_Guia%20Rendicion%20cuentas%20web.pdf

Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea 2015 disponible en <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>.

Manual de Participación Ciudadana para iniciativas del Ministerio de Obras Públicas Chile. Disponible en sitio web www.mop.cl/CentrodeDocumentacion/Documents/Investigaciones%20y%20estudios/Manual_Participacion_Ciudadana_Iniciativas_MOP.pdf.

Plan Institucional de Participación Ciudadana 2015-2016 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. Sitio web disponible en <http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/files/Plan%20Institucional%20de%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%202015-2016%20Final.pdf>.

Plan de Participación Ciudadana –ANH Mecanismos Electrónicos Vicepresidencia Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano y Comunicaciones. 2014, disponible en sitio web <http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Plan%20Mecanismos%20de%20Participaci%C3%B3n%202014.pdf>.

Plan anticorrupción y servicio al ciudadano Secretaría Distrital de Ambiente 2015. Disponible en sitio web <http://ambientebogota.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>.

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano MINTIC Vigencia 2015. Disponible en sitio web http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4329_plan_anticorruocion_ciudadano_fontic.pdf.

Procuraduría General de la Nación Plan de anticorrupción y de Atención ciudadana enero de 2014. Disponible en sitio web <http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/2014.pdf>.

Sitio Web www.unicolmayor.edu.co Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Torres. M., (2011) *Participación Ciudadana y Educación*. Una mirada amplia y 20 experiencias en América Latina. Uruguay.